UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

ESTRATEGIA DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2026

VERSIÓN 02

USPEC

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE 2
3. MARCO NORMATIVO 2
4. CANALES DE SERVICIO 4
5. IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 6
6. SERVICIOS 8
7. LINEAMIENTOS GENERALES DE PARTICIPACION 8
8. POTENCIALES ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 12
9. SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA ESTRATEGIA DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA 12
10. ACTIVIDADES ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 12
11. ACTIVIDADES ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 14

1. OBJETIVO

Fortalecer el servicio al ciudadano y el relacionamiento de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios -USPEC con la ciudadanía y grupos de valor, garantizando una atención eficiente, oportuna, transparente y de calidad en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Además, propiciar espacios inclusivos y accesibles de participación ciudadana y comunicación permanente a lo largo de todo el ciclo de la gestión pública, que promuevan el diálogo, la colaboración y el control social, contribuyendo así a la mejora continúa de los servicios institucionales y al fortalecimiento de la confianza ciudadana.

2. ALCANCE

La estrategia de Servicio y Participación Ciudadana involucra a todos los servidores públicos y contratistas de la USPEC que interactúan con los grupos de valor y la ciudadanía. Abarca la gestión integral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como la promoción de espacios y mecanismos de participación ciudadana en todas las fases del ciclo de la gestión pública.

Se implementa a través de los canales de atención institucionales, garantizando una participación transparente, inclusiva y eficiente que permita a la ciudadanía contribuir de manera activa en la mejora continua de los servicios, bajo los principios de inclusión, transparencia y corresponsabilidad.

3. MARCO NORMATIVO

La Estrategia de Servicio y Participación ciudadana 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

NORMA	DESCRIPCIÓN
	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 393 de 1997.** Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. **Ley 361 de 1197.** Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones. **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 2052 de 2020.** Por la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. **Ley 2080 de 2021.** Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción. **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 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.

NORMA	DESCRIPCIÓN
	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 612 de 2018.** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado. **Decreto Ley 2106 de 2019.** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. **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
CONPES	**Conpes 3649 de 2010:** Política Nacional de Servicio al ciudadano. **Conpes 3650 de 2010:** Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea. **Conpes 3654 de 2010:** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. **Conpes 3785 de 2013:** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

4. CANALES DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La USPEC cuenta con espacios adecuados de servicio, participación e interacción con la ciudadanía y los grupos de valor. Ha establecido diferentes canales, tales como: presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales pueden acceder a información acerca de los 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 la ciudadanía y a los grupos de valor.

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 4:00 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.
Denuncias presuntos actos de corrupción	Correo electrónico: aciudadano@uspec.gov.co Formulario en línea de PQRSD**:** https://www.cloud.infodocumental.com.co/mvcuspec/ViewsCorrespondencia/RadicacionPQR	Puede interponer sus denuncias por presuntos actos de corrupción.
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. 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.
Consulta Ciudadana	https://www.uspec.gov.co/participa/consulta-ciudadana	La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC) está comprometida con la participación ciudadana en la construcción, actualización y mejora de sus proyectos, políticas, estrategias y programas. A través de esta encuesta, queremos conocer su experiencia durante el proceso de consulta ciudadana.
Encuesta de percepción ciudadana	https://www.uspec.gov.co/participa/participacion-para-el-diagnostico-e-identificacion-de-problemas	Realizar la evaluación de la calidad de nuestros servicios.

CANALES	ACCESO	OBSERVACIÓN
Espacio para que la ciudadanía postule temáticas	https://www.uspec.gov.co/gestion-institucional/rendicion-de-cuentas	Conocer e identificar los temas de interés de la ciudadanía y los grupos de valor, con el fin de fortalecer los espacios de participación ciudadana y de Rendición de Cuentas, atender sus necesidades y expectativas, y facilitar el diálogo entre la USPEC y la comunidad relacionada con el sistema penitenciario y carcelario.
Formulario de Inscripción Ciudadana a Procesos de Participación	https://www.uspec.gov.co/participa https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSex0FlhLSPA5wUrwLeBPLZEwetVsK8CNe0ckgeIbdOaipIJ3g/viewform	A través de este formulario, los ciudadanos pueden inscribirse para participar en los espacios, instancias o acciones de participación ofrecidas por la entidad, como mesas de diálogo, audiencias públicas, consultas, veedurías o talleres comunitarios.
Rendición de Cuentas	https://www.uspec.gov.co/gestion-institucional/rendicion-de-cuentas	La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios invita a los ciudadanos y partes interesadas para que participen en todos los escenarios de diálogo que convoca la Entidad, donde se dan a conocer los resultados de su gestión en relación a la Misión de la Entidad, generando mayor transparencia a partir de la promoción del diálogo y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las necesidades de los actores interesados y peticiones insumo que será tenido en cuenta para la toma de dicciones y en cumplimiento con lo establecido.

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

5. IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC) es una entidad que interactúa con diversos grupos de valor y grupos de interés, cuyo rol es fundamental para el cumplimiento de su misión y objetivos.

Los grupos de valor son aquellos que reciben directamente los servicios contratados por la USPEC, estos son el INPEC y la población privada de la libertad (PPL), quienes son los principales beneficiarios de los servicios de salud, alimentación e infraestructura, orientados a garantizar el funcionamiento del sistema penitenciario.

Por otro lado, los grupos de interés incluyen entidades y actores que, si bien no son los receptores directos de los servicios, tienen un impacto significativo en la gestión y supervisión del sistema penitenciario. Entre ellos se encuentran el Ministerio de Justicia y del Derecho, las organizaciones no gubernamentales (ONG), los sindicatos, las entidades de control, las entidades públicas, la Policía Nacional de Colombia, los servidores públicos y contratistas, las empresas contratistas y consorcios, las veedurías y la ciudadanía en general.

GRUPOS DE VALOR:

INPEC: Es el principal ente receptor de los bienes proporcionados por la USPEC, y su responsabilidad fundamental es garantizar el adecuado funcionamiento del sistema penitenciario en Colombia.

Población Privada de la Libertad (PPL): beneficiarios directos de los servicios básicos proporcionados en los establecimientos penitenciarios, tales como alimentación, salud e infraestructura.

GRUPOS DE INTERÉS:

Ministerio de Justicia y del Derecho: entidad encargada de regular y supervisar el sistema penitenciario, asegurando el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes en este ámbito.

Organizaciones no gubernamentales (ONG, Fundaciones, movimientos): organizaciones que trabajan en defensa de los derechos humanos y brindan apoyo a la población privada de la libertad, promoviendo su bienestar y resocialización.

Sindicatos: representantes de los intereses y necesidades del personal que labora en el sistema penitenciario, velando por sus condiciones laborales y derechos.

Entes de control: entidades encargadas de supervisar y evaluar la gestión de las instituciones públicas, garantizando que se cumplan las normativas y estándares establecidos en el sector penitenciario.

Entidades públicas: colaboran en la creación de políticas y programas destinados a la protección de los derechos humanos, la regulación y supervisión de la atención sanitaria, y la implementación de programas de rehabilitación en el sistema penitenciario.

Policía: su función es garantizar el orden y la seguridad en los centros de detención transitoria, asegurando el cumplimiento de las normativas.

Servidores públicos y contratistas: personal que forma parte de la USPEC, incluyendo tanto empleados directos como aquellos contratados para la prestación de servicios específicos en el sistema penitenciario.

Empresas Contratistas - Consorcios: entidades subcontratadas para proveer servicios esenciales, tales como alimentación, salud, suministro de bienes y mantenimiento de infraestructura en los centros penitenciarios.

Ciudadanía general: ciudadanos que, como miembros de la sociedad, tienen el derecho a conocer de manera transparente el funcionamiento y la gestión de las entidades gubernamentales, incluyendo el sistema penitenciario.

Veedurías: organizaciones o instituciones que ejercen una función de vigilancia y control social sobre la gestión pública, participando activamente en el seguimiento y monitoreo de las políticas y actividades del sistema penitenciario.

6. SERVICIOS Y ÁREAS MISIONALES

La USPEC, al ser una entidad cuyo grupo de valor directo es el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), otra Entidad del Estado, no desarrolla trámites de carácter misional dirigidos a la Ciudadanía. 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 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

7. LINEAMIENTOS GENERALES DE PARTICIPACION

La Constitución Política de Colombia del 1991, en su artículo 1°, reconoce el derecho de la ciudadanía a intervenir en los asuntos de interés público, ya sea de manera directa o a través de sus organizaciones o representantes elegidos democráticamente. Por su parte, la Ley 1757 de 2015 en el artículo 102, desarrolla este derecho al establecer que:

> *(...) Son facultades de los ciudadanos en el desarrollo de las instancias de participación ciudadana: a) Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político; b) Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio, y las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse de acuerdo a los temas que son de su interés incentivar;*

c) En el caso de las expresiones asociativas formales e informales, ser sujeto por parte de las administraciones públicas de acciones enfocadas a su fortalecimiento organizativo para participar de manera más cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana, respetando en todo caso su autonomía; d) Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación; e) Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión pública y las políticas públicas. (...)

En este marco, el Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, promueve la implementación de la Política de Participación Ciudadana, mediante la provisión de herramientas y lineamientos dirigidos a las entidades del Estado. El objetivo es diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía, durante todo el ciclo de la gestión pública: diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.

En consecuencia, este mecanismo se concibe como un proceso de control social, que incluye acciones como la solicitud de información, la exigencia de explicaciones y la evaluación de la gestión pública.

En cumplimiento de lo anterior, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC promueve y facilita la participación ciudadana efectiva en los procesos de planeación, gestión y evaluación de su labor institucional. De esta forma, se busca fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, y generar mayor valor público mediante el uso de prácticas e instrumentos que hagan más ágil, simple y flexible la operación institucional.

Estrategia de Servicio y Participación Ciudadana: Participar activamente a través de esta estrategia, la cual contempla escenarios como consultas públicas, espacios de diálogo y otros escenarios de participación ciudadana, en los que se pueden presentar propuestas, opiniones y aportes que se consideren pertinentes para el desarrollo de las distintas actividades de la Entidad.

La USPEC desarrolla espacios de participación ciudadana a través de los siguientes escenarios:

- **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.

- **Espacios de diálogo:** mecanismo participativo que facilita la interacción directa entre la entidad y la ciudadanía. Estos espacios permiten el intercambio de ideas, la recepción de propuestas y la construcción colectiva de soluciones en torno a los servicios y proyectos que desarrolla la entidad. A través de estos encuentros, se busca fortalecer la transparencia, la confianza institucional y la corresponsabilidad en la gestión pública, asegurando que las decisiones se

adopten considerando las necesidades, expectativas y aportes de la ciudadanía.

- **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 la experiencia de la ciudadanía y los grupos de valor, para aplicarlos en acciones de mejora.

- **Consulta de información pública:** este espacio permite a la ciudadanía y a los grupos de valor acceder a información pública de la entidad, conforme a lo establecido en la **Ley 1712 de 2014** de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Cualquier persona puede consultar datos, documentos y planes relacionados con la gestión de la USPEC mediante espacios (digitales y presenciales), lo que garantiza la transparencia y el derecho a la información.

- **Cuando adelanta denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la Entidad:** este espacio permite a la ciudadanía presentar PQRSD relacionadas con la actuación o gestión de la entidad.

- **Rendición de Cuentas:** Se entiende como un proceso permanente de información, diálogo y responsabilidad. En la USPEC, este proceso se realiza bajo los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, y está dirigido a la ciudadanía y grupos de valor, con el propósito de informar sobre los avances y resultados de la gestión institucional.

  La rendición de cuentas promueve la transparencia, la responsabilidad organizacional y constituye una buena práctica de gestión. Asimismo, es una expresión de control social que implica acciones de solicitud de información y explicaciones por parte de la ciudadanía.

- **Participación en el Festival Juntémonos:** iniciativa de la Función Pública que busca llevar el Estado a los territorios a través de un festival para dialogar con las comunidades, identificar sus problemas y construir soluciones conjuntas con diversas entidades nacionales y territoriales. Este festival incluye trámites y servicios, así como actividades culturales, artísticas y de emprendimiento.

- **Sensibilización en Centros penitenciarios:** esta iniciativa tiene como propósito capacitar a las personas privadas de la libertad sobre los servicios que presta la USPEC en los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON). A través de actividades lúdicas y pedagógicas, se socializarán la misión, visión, objetivos institucionales, así como los canales de atención disponibles. Estas jornadas buscan fomentar el conocimiento sobre el rol de la USPEC, fortalecer la confianza institucional y promover una relación más

cercana y participativa con la población privada de la libertad, en el marco del respeto por sus derechos y del acceso a la información pública.

- **Canales de atención:** medios dispuestos por la entidad para facilitar la interacción directa con la ciudadanía y los grupos de valor. A través de estos canales se brinda orientación, se entrega información y se gestionan las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Estos canales garantizan un acceso real, efectivo e incluyente a los servicios y a la gestión institucional, promoviendo la transparencia, la participación activa y el mejoramiento continuo.

- **Portal web:** constituye un canal estratégico de participación ciudadana que facilita a los ciudadanos y grupos de valor acceder, consultar y analizar información relevante sobre la gestión institucional. A través de este espacio, pueden conocer los proyectos, programas y planes de la entidad, presentar propuestas, participar en encuestas, así como hacer seguimiento al avance de iniciativas y proyectos.

  Para garantizar el acceso efectivo a la información y fomentar la participación ciudadana, la USPEC publicará en su página web las iniciativas en curso, incluyendo actividades de socialización de los planes, programas y proyectos de la entidad. Estas acciones se desarrollarán de manera articulada y accesible, utilizando medios presenciales, virtuales y digitales.

- **USPECBOT:** herramienta virtual diseñada para mejorar la experiencia de los grupos de valor y ciudadanías que requieren respuestas rápidas, oportunas y precisas sobre los servicios de la USPEC. Este asistente automatizado facilita el acceso a la información institucional de forma ágil, reduciendo tiempos de espera y promoviendo una atención eficiente. Está disponible las 24 horas del día, lo que permite a los ciudadanos interactuar con la entidad en cualquier momento, fortaleciendo así la transparencia, la accesibilidad y la comunicación directa con los grupos de valor.

- **Mesas de trabajo**: en colaboración con las áreas misionales de la USPEC, el Ministerio de Justicia y del Derecho y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC, desarrollan acciones conjuntas en los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON), con el objetivo de llevar a cabo mesas de trabajo interinstitucionales orientadas al mejoramiento continuo del sistema penitenciario. Estos espacios de articulación permiten identificar necesidades, revisar presupuestos asignados, compartir experiencias, proponer soluciones conjuntas y fortalecer la coordinación entre las entidades del sector, con miras a garantizar una gestión más eficiente, humanizada y enfocada en los derechos fundamentales de las personas privadas de la libertad.

8. POTENCIALES ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación, se relacionan los potenciales eventos de participación ciudadana a realizarse en la vigencia 2025:

- Ejercicio de rendición de cuentas.
- Publicación de documentos para comentarios de la ciudadanía.
- Publicación de temas relevantes.
- Sensibilizaciones en Centros Penitenciarios.
- Festivales Juntémonos.
- Mesas de trabajo o técnicas con entidades del sector.
- Otros eventos en general.

9. SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA ESTRATEGIA DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA

El Grupo de Atención al Ciudadano como primera línea de defensa será el encargado de realizar el seguimiento de manera trimestral a la estrategia de servicio y participación ciudadana.

Al concluir el período, se llevará a cabo una evaluación de las acciones emprendidas y se analizarán los resultados obtenidos de la aplicación de la estrategia de servicio y participación ciudadana de la USPEC. Como parte de este proceso, se publicará la información de las actividades de participación ciudadana junto con su evaluación.

9.1. Monitoreo segundo línea de defensa

La oficina Asesora de Planeación y Desarrollo como segunda línea de defensa realizará los monitoreos a la estrategia de servicio y participación ciudadana, conforme se considere en su monitoreo.

9.2. Seguimiento tercera línea de defensa

La Oficina de Control Interno realizará la verificación de la elaboración, así como de la publicación y efectuará el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el mismo, conforme las fechas de corte establecidas y requerimientos que haya lugar.

10. ACTIVIDADES ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

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
Planeación estratégica del servicio al ciudadano				
1	Realizar el autodiagnóstico de la política de Servicio Ciudadano	Autodiagnóstico diligenciado	Enero	Marzo
Talento Humano				
2	Capacitación en gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)	(2) Dos registros de participación de los servidores	Enero	Septiembre
3	Capacitación en Servicio Incluyente a las Ciudadanías	(1) Un registro de participación de los servidores	Julio	Septiembre
Participación Ciudadana				
4	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	Enero	Diciembre
5	Llevar a cabo actividades de sensibilización sobre los servicios y canales que se encuentran disponibles para la atención a los Grupos de Valor y Ciudadanías en los ERON a cargo del INPEC (seleccionados para la vigencia)	Informes	Enero	Diciembre
Servicio al Ciudadano				
6	Elaboración de documento de buenas prácticas	(1) Un Documento que recopile Buenas Prácticas	Julio	Septiembre
7	Elaboración Guía de Lenguaje Claro	(1) Guía de Lenguaje Claro	Enero	Marzo
8	Actualizar la Caracterización de los Grupos de Valor y Ciudadanías	(1) Un documento Caracterización de Grupos de Valor y Ciudadanías actualizada	Octubre	Diciembre
9	Realizar la actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano	(1) Un protocolo	Abril	Junio
Gestión de PQRSD				
10	Realizar y publicar informes trimestrales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	(4) Cuatro Informes de PQRSD publicados en la página web	Enero	Diciembre

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

11. ACTIVIDADES ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación, se anexa el enlace con la estrategia de participación ciudadana, en donde se detallan las actividades y espacios de participación a desarrollarse con los grupos de valor durante la vigencia:

En el siguiente enlace puede encontrar las actividades de Participación Ciudadana de la entidad:

https://drive.google.com/drive/folders/1HyZJ1HtZ8EXP8PCDEKwbdAuojpI389Xa?usp=sharing

RESUMEN DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	06/11/2025	Todos	Se crea el documento
02	11/02/2026	10 y 11	Se actualizan las actividades de servicio y participación ciudadana para la vigencia 2026

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombre: Yuly Yisneth Guerrero Salinas	Nombre: Yuly Yisneth Guerrero Salinas	Nombre: Isabel Cristina Díaz Álzate
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora Administrativa y Financiera (E)
Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera