

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

JORNADA DE SOCIALIZACION CANALES DE ATENCIÓN USPEC

BOGOTÁ D.C., 19 - 20 DE MAYO 2026



DESARROLLO DE LA JORNADA - DÍA 19 DE MAYO: CÚCUTA

El día 19 de mayo de 2026, en calidad de funcionarios comisionados, iniciamos nuestro traslado a las 4:00 am desde el Aeropuerto Internacional El Dorado con destino a la ciudad de Cúcuta, departamento de Norte de Santander. El arribo al Establecimiento Penitenciario de Cúcuta se registró a las 8:00 AM, donde se procedió con los protocolos oficiales de registro e ingreso en coordinación con el cuerpo de Custodia y Vigilancia, el (Dragoneante de Derechos Humanos) y la funcionaria de enlace de la Subdirección a los Establecimientos de Reclusión (SUBAER), Belky Xiomara Cárdenas Chacón, quienes nos acompañan en este recorrido.

Con el fin de garantizar el despliegue efectivo de la Política de Participación Ciudadana, se coordinaron espacios de interlocución directa con los representantes de Derechos Humanos de las Personas Privadas de la Libertad (PPL), estructurando la intervención en tres fases secuenciales.

Primera Reclusión de Hombres: Se da apertura a un espacio de diálogo técnico donde expusimos la misión y visión de la USPEC, así como la socialización integral de los diferentes Canales Oficiales de Atención, tanto en medios físicos como digitales. Durante la jornada, realizamos una explicación pedagógica sobre el concepto y alcance de una PQRSD, orientando a los asistentes sobre la estructura técnica adecuada que debe tener un oficio de solicitud para su correcta radicación. Asimismo, explicamos el ingreso a la plataforma web institucional de la USPEC para el registro de solicitudes, apoyándonos visualmente en la exhibición de los pendones informativos y guiándolos en el escaneo de los códigos QR que se encuentran en el plotter.



Fotografía 1. Complejo Carcelario y Penitenciario de Media Seguridad de (Cúcuta -Incluye Pabellón de Reclusión Especial)

Finalmente, se distribuyó el material de apoyo, se aplicaron las encuestas de satisfacción y se resolvieron inquietudes presentadas.



Fotografía 2 y 3. Complejo Carcelario y Penitenciario de Media Seguridad de (Cúcuta -Incluye Pabellón de Reclusión Especial)

- Segunda Reclusión de Hombres: Dando continuidad a la metodología, se replicó la jornada informativa con el segundo bloque de representantes, logrando un proceso interactivo de diagnóstico ciudadano y recolección de formatos PQRSD.



Fotografía 4. Complejo Carcelario y Penitenciario de Media Seguridad de (Cúcuta -Incluye Pabellón de Reclusión Especial)

- Reclusión de Mujeres: Se finalizó la intervención sectorizada en este pabellón, logrando la recepción directa de solicitudes formalizadas a través de los instrumentos institucionales de PQRSD.



Fotografía 5. Complejo Carcelario y Penitenciario de Media Seguridad de (Cúcuta -Incluye Pabellón de Reclusión Especial).

Diagnóstico Técnico y Percepción Ciudadana (Cúcuta)

Durante el desarrollo de los espacios participativos y mediante la aplicación de las encuestas de satisfacción, la población de PPL manifestó observaciones críticas enfocadas en tres ejes de competencia de la entidad:

- Infraestructura: Solicitudes de evaluación y mantenimiento al estado actual de las estructuras físicas del centro.
- Servicios de Alimentación (Rancho): Observaciones frente a las condiciones locativas y logísticas donde se preparan y distribuyen los alimentos.
- Salud: Requerimientos enfocados en la optimización y oportunidad de la atención médica para los PPL cuando así lo requieran, haciendo especial énfasis en la necesidad de agilizar los procesos de entrega y dispensación de los medicamentos prescritos a quienes lo necesitan.

Asimismo, las encuestas reflejaron una valoración positiva respecto a la presencia de la USPEC en territorio, destacándose solicitudes textuales de los usuarios como: “*Más encuentros para mejorar la comunicación e identificar problemáticas*” y “*Que ingresen delegaciones como esta para así buscar satisfacciones de las situaciones que se presentan*”. Al cierre de cada Charla, se procedió a la instalación física de pendones informativos de gran formato con los canales oficiales virtuales y presenciales de la entidad.

Para culminar la jornada en este centro, sostuvimos una reunión formal con el Director del Establecimiento Dr. Ronal Leonardo Ugarte Mora, con el propósito de informar el objetivo de nuestra visita institucional y exponer detalladamente los logros alcanzados en materia de participación de los PPL, la receptividad de los representantes de Derechos Humanos y la efectiva implementación de los canales oficiales de atención instalados en los diferentes punto del Establecimiento.



Fotografía 6. Complejo Carcelario y Penitenciario de Media Seguridad de (Cúcuta -Incluye Pabellón de Reclusión Especial).

DESARROLLO DE LA JORNADA - DÍA 20 DE MAYO: PAMPLONA

Posterior a la intervención en la ciudad de Cúcuta, nos movilizamos vía terrestre hacia el Municipio de Pamplona. El día 20 de mayo de 2026, a las 8:00 AM, nos dirigimos al Establecimiento Penitenciario de Pamplona para dar continuidad a la agenda programada.

Fuimos recibidos inicialmente en el área de acceso principal, donde se llevó a cabo el protocolo oficial de ingreso y registro por medio del Dragoneante de Vigilancia de turno. Posteriormente, el Comandante de Guardia nos ubicó en las instalaciones administrativas y procedió a asignarnos al Dragoneante de Derechos Humanos del establecimiento, con quien iniciamos formalmente el recorrido institucional. Durante este reconocimiento inicial, nos presentaron la distribución del establecimiento y definimos de manera estratégica los puntos idóneos donde instalaríamos los pendones informativos de gran formato.

Acto seguido, nos reunimos en una mesa de trabajo articulada con los representantes de derechos Humanos de las PPL, llevando a cabo la jornada de socialización en estricto cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana. En este espacio, expusimos detalladamente la misión y visión de la USPEC y realizamos la socialización integral de los Diferentes Canales Oficiales de Atención, tanto físicos como digitales. Asimismo, brindamos una explicación pedagógica sobre qué es una PQRSD, orientándolos sobre la estructura formal y adecuada que debe poseer un oficio de solicitud para su radicación efectiva.

Adicionalmente, explicamos el ingreso y navegación en la página web oficial de la USPEC para la radicación virtual de solicitudes, apoyándonos en los pendones instalados y

guiándolos en el escaneo de los códigos QR. Durante la sesión, aplicamos las encuestas de satisfacción, socializamos el formato oficial y se les dejó dicho instrumento físico para que la población reclusa disponga de él y lo tenga a la mano en el momento en que requieran formalizar y colocar una PQRSD ante la entidad.



Fotografía 7. Cárcel y Penitenciaría de Media Seguridad de Pamplona.

Finalmente, para concluir la jornada en el municipio de Pamplona, nos reunimos en el Despacho de la dirección con el Dr. Wilmer José Rodríguez Morales, Director del Establecimiento. En este espacio institucional, procedimos de igual manera que en el centro anterior, informando formalmente el objetivo de nuestra visita y exponiendo los logros alcanzados en la jornada, la excelente disposición de los representantes de Derechos Humanos y la exitosa implementación visual y metodológica de los canales de atención al ciudadano.



Fotografía 8. Cárcel y Penitenciaría de Media Seguridad de Pamplona.

Elaboró. Ximena Reyes. *Ximena Reyes*

Jhon Benavides. *Jhon Benavides*

Revisó: Nury Cecilia Delgado Marrugo coordinadora Grupo de atención al ciudadano

Ruta: Ej: <\\192.168.70.20\\sigi\3> Formatos Vigentes\2017\G1_PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA ORGANIZACIONAL\S1_DIRECCION ESTRATEGICO Y PLANEA INSTIT\G1-S1-FO-28_Informe_V01.docx