

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

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., JUNIO 2026

VERSIÓN 02



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

1. OBJETIVO

Proporcionar una herramienta clara, comprensible e incluyente que oriente la atención de los grupos de valor y la ciudadanía, así como definir las principales características del proceso de información y orientación en todos los canales habilitados por la entidad.

De igual forma, se busca unificar los criterios de servicio al ciudadano en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC), de manera que los servidores públicos que interactúan con los grupos de valor y la ciudadanía desarrollen sus funciones con la convicción de que su labor contribuye a brindar un servicio respetuoso, confiable y eficaz, fortaleciendo la percepción sobre la misión y el objeto de la entidad.

2. ALCANCE

El presente protocolo aplica a todos los servidores públicos y colaboradores de la USPEC que, en el ejercicio de sus funciones, interactúen con los grupos de valor y ciudadanía mediante los canales de atención.

Este documento orienta la prestación del servicio en los diferentes canales de atención (presencial, telefónica y virtual), así como en los procesos de información, orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

3. MARCO NORMATIVO

El presente protocolo se fundamenta en el conjunto de disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que establecen las obligaciones del Estado colombiano en materia de servicio al ciudadano, transparencia, accesibilidad e inclusión. Las principales normas que enmarcan este instrumento son:

Categoría	Norma	Relación con la Guía
Constitucional	Constitución Política (Art. 20)	Garantiza el derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial.
Ley	Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia; exige que la información sea comprensible y accesible para todos los grupos de valor.
Ley	Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho de Petición; exige que las respuestas sean claras, precisas y de fondo.
Ley	Ley 1757 de 2015	Se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley	Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Establece el deber de las autoridades de dar un trato respetuoso y facilitar el ejercicio de derechos.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

Ley	Ley 1618 de 2013	Establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Obliga a las entidades públicas a ofrecer atención incluyente y accesible.
Decreto / Política	Decreto 1083 de 2015	Decreto Único del Sector Función Pública que enmarca la gestión de atención al ciudadano.
Lineamiento Técnico	Circular 100-002 de 2021 (DAFP)	Imparte directrices sobre comunicación incluyente y con enfoque de género en entidades públicas.
Conpes	Conpes 3785 de 2013	Establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Obliga a las entidades públicas a ofrecer atención incluyente y accesible.

4. PRINCIPIOS DEL SERVICIO

El servicio al ciudadano debe distinguirse por la apropiación de principios esenciales que se constituyan en el eje de la gestión institucional. Estos principios orientan la actuación de todos los servidores públicos de la USPEC en su relación con la ciudadanía y los grupos de valor:

- a) **Centrar la atención en la ciudadanía:** reconocer al ciudadano como el eje de la gestión institucional, conociendo sus necesidades y trabajando para satisfacerlas.
- b) **Fortalecer la cultura de servicio:** promover en todo el personal la vocación de servicio, con principios de ética, calidad, habilidad y actitud.
- c) **Innovar y mejorar continuamente:** buscar soluciones que respondan a las necesidades de los grupos de valor, mediante una actitud participativa, interactiva y de aprendizaje constante.
- d) **Garantizar un servicio excepcional:** prestar una atención clara, oportuna y efectiva que genere valor y fortalezca la relación con la ciudadanía.
- e) **Garantizar la ética e integridad:** actuar con transparencia, honestidad y rectitud en todas las interacciones con la ciudadanía. El servidor público debe abstenerse de recibir pagos, regalos, dádivas o beneficios a cambio de información o actuaciones en el ejercicio de sus funciones.
- f) **Inclusión y accesibilidad:** garantizar que todos los ciudadanos, sin distinción de condición física, cognitiva, social, cultural, étnica o de género, puedan acceder a los servicios de la entidad en condiciones de igualdad y dignidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

5. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un buen servicio debe cumplir con atributos relacionados con las expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que espera recibir; en la USPEC el servicio debe caracterizarse por ser:

Efectivo	Amable	Confiable	Oportuno	Incluyente	Claro
Resuelve la necesidad del ciudadano	Cortés, humano y empático	Seguro y veraz	Dentro de los plazos legales establecidos	Accesible para todos por igual	En lenguaje sencillo y comprensible

El buen servicio va más allá de brindar una respuesta; implica satisfacer a quien lo recibe. Esto implica comprender las necesidades y/o problemáticas planteadas, mantener un conocimiento actualizado de los temas de la entidad y actuar por el bienestar del ciudadano.

Para garantizar los atributos del buen servicio, los servidores públicos de la USPEC deben:

- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que puedan afectar la atención.
- Seguir el procedimiento y el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar. Ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Informarse sobre los formatos, planillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de información o acción que comprometa la honorabilidad del mismo ni de la entidad. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
- Utilizar un lenguaje claro, incluyente y libre de tecnicismos en todas las comunicaciones con la ciudadanía.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

6. DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

La calidad del servicio al ciudadano es responsabilidad de todos los servidores públicos de la USPEC. Las dependencias y grupos involucrados son:

- Servidores públicos del Grupo de Atención al Ciudadano: tienen la responsabilidad principal de gestionar, orientar y dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía en todos los canales de atención, así como direccionar las PQRSd a las dependencias competentes.
- Servidores públicos del Grupo Gestión Documental: reciben, radican y direccionan los documentos físicos presentados por la ciudadanía en la ventanilla única de radicación.
- Responsables del canal telefónico y virtual: garantizan la disponibilidad, operación y calidad de los canales no presenciales de atención al ciudadano.
- Todas las dependencias que reciben consultas o solicitudes: toda dependencia que reciba consultas, solicitudes o peticiones tiene la obligación de atenderlas o remitirlas oportunamente, conforme a los lineamientos del presente protocolo.

 **RECUERDA:** Aunque no pertenezca al Grupo de Atención al Ciudadano, si alguien le hace una consulta o solicitud, usted es parte del servicio. Oriente siempre con amabilidad y dirija correctamente cuando sea necesario. La imagen de la USPEC la construimos todos.

7. ATENCIÓN PRESENCIAL

El canal presencial es una forma de comunicación directa entre la ciudadanía, los grupos de valor y los servidores públicos de la USPEC, que se realiza en las instalaciones de la entidad o en otros espacios de atención presencial.

A través de este canal, las personas pueden solicitar información u orientación sobre los servicios, procesos, actividades y competencias de la entidad. La atención presencial exige del servidor público la mayor disposición y cortesía dado que representa el contacto de la ciudadanía con la entidad.

7.1. CONTACTO INICIAL

En la mayoría de las instituciones del Estado, la labor de recepción es desempeñada por personal contratado, como empresas de seguridad privada o guardas de

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

vigilancia externos a la planta de la entidad. Para el caso de la USPEC, el edificio cuenta con su propio personal de seguridad.

Estas personas constituyen el primer punto de contacto con la ciudadanía, por lo cual, deben orientar a los ciudadanos hacia la recepción, donde serán anunciados ante la entidad que les brindará el servicio.

De igual forma la Entidad cuenta con la ventanilla de atención presencial la cual se encuentra ubicada en la Av. Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 2 Fuego, piso 2. En este punto los ciudadanos pueden radicar sus peticiones y solicitar atención presencial; para ello, el Grupo de Gestión Documental deberá informar al Grupo de Atención al Ciudadano sobre la presencia del ciudadano, teniendo en cuenta que ambos grupos se encuentran distribuidos en diferentes torres del mismo edificio.

Una vez recibida la notificación, el Grupo de Atención al Ciudadano enviará a un servidor público a la ventanilla para brindar la información y orientación requeridas. En caso de que la solicitud no pueda resolverse de manera inmediata, el servidor público tomará nota de los requerimientos del ciudadano y realizará el escalamiento del caso al área competente para su respectiva atención y seguimiento.

7.2. EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

En el desarrollo del servicio, el servidor público debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Saludar de manera cordial, con una sonrisa y haciendo contacto visual, demostrando disposición de servicio. Utilizar expresiones como: "Buenos días/ Buenas tardes", "Bienvenido (a) la Unidad De Servicios Penitenciarios y Carcelarios -USPEC", "Mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y utilizarlo durante la atención, anteponiendo "Señor" o "Señora", como muestra de respeto.
- Dirigirse siempre al ciudadano en segunda persona formal, evitando el tuteo o referirse a él o ella en tercera persona.
- Brindar atención exclusiva a cada ciudadano, escuchando activamente su solicitud sin interrupciones.
- Verificar la comprensión de la necesidad del ciudadano mediante expresiones como: "Entiendo que usted requiere..." o "Permítame confirmar si su solicitud es..."

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

- Responder a sus inquietudes de manera clara y comprensible, proporcionando información completa y veraz.
- Mantener una actitud respetuosa, empática y orientada a la solución durante toda la interacción.

Cuando la solicitud no pueda resolverse de inmediato, se deberán explicar las razones e indicar la fecha estimada de respuesta. Así mismo, se debe informar claramente el número de radicado en caso de que la petición se hubiese ingresado al sistema de gestión documental, cómo puede hacer seguimiento y el medio a través del cual puede hacerlo (correo, página web, telefónico, otros).

Si la solicitud no es competencia de la dependencia o de la entidad, el servidor público deberá orientar al ciudadano de la siguiente manera:

- Explicar las razones por las cuales no es posible atender la solicitud desde esa dependencia específica o desde la Unidad De Servicios Penitenciarios y Carcelarios –USPEC.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, suministrar en lo posible la dirección, el horario de atención y los documentos requeridos.

7.3. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir en caso de que queden tareas pendientes, explicando claramente los tiempos y responsables. Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora».

Despedida: si es necesario, antes de concluir la atención se procederá a recordar, junto con el ciudadano lo que se acordó, confirmar datos personales, dirección, correo electrónico, número telefónico y lugar donde prefiere se le envíe su respuesta; preguntar si tiene alguna otra inquietud, si la atención llenó sus expectativas.

8. ATENCIÓN PREFERENCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL

La atención preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación vulnerable, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y personas de talla baja.

De conformidad con la Ley 1618 de 2013 y los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación sobre enfoque diferencial, la USPEC reconoce y atiende de manera diferenciada a los siguientes grupos poblacionales:

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

 Adultos mayores	 Mujeres embarazadas	 Niños, niñas y adolescentes	 Personas en situación de vulnerabilidad	 Grupos étnicos minoritarios	 Personas con discapacidad	 Personas de talla baja
---	---	---	---	--	---	--

8.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas

Una vez que un adulto mayor o una mujer en estado de embarazo ingresen a las instalaciones de la Unidad De Servicios Penitenciarios y Carcelarios –USPEC, los servidores públicos de la Unidad de Servicios deberán dar prelación en su atención y serán atendidos, evitando tiempos de espera prolongados.

8.2. Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, en caso de atención presencial. Para su adecuada atención, se deberán tener en cuenta las siguientes directrices:

- Tienen prelación en la atención sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente su solicitud o queja, garantizando un tratamiento respetuoso, reservado y libre de cualquier forma de estigmatización.
- No manifestar duda o incredulidad frente a lo expresado; por el contrario, formular preguntas que permitan comprender mejor la situación.
- Dirigirse a ellos por su nombre, evitando el uso de apelativos o diminutivos como “chiquito” o “mijito” u otros que puedan resultar irrespetuosos.
- Utilizar un lenguaje claro, sencillo y acorde con la edad del niño, niña o adolescente.

8.3. ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Se consideran personas en situación vulnerable, entre otras, las víctimas de la violencia, las personas en situación de desplazamiento forzado y quienes se encuentran en pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores revictimización aún más a estas personas, corresponde al servidor público de la USPEC:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención, juicio o incomodidad hacia el ciudadano.
- Incorporar actitudes que reconozcan el derecho de estas personas a la atención, la asistencia humanitaria y el trato digno.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

- Dignificar a la persona que ha sufrido situaciones extremas, reconociéndola como sujeto de derechos y no como objeto de lástima.
- Facilitar el acceso a la información sobre las rutas de atención disponibles en otras entidades especializadas, cuando el asunto supere las competencias de la USPEC.

8.4. ATENCIÓN GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, las comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y los pueblos gitanos, el servidor público de la USPEC debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español o buscar apoyo con el Ministerio de Cultura.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- En los casos en que se reciban peticiones escritas en lenguas nativas, remitirlas a la entidad competente para su traducción y así poder darle el trámite, garantizando el derecho de petición conforme a la Ley 1755 de 2015.
- Usar como apoyo el AC-IN-001 - Instructivo de atención de peticiones PQRS en Lenguas Nativas.

8.5. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En primer lugar, el servidor público debe identificar el tipo de discapacidad para brindar la orientación más adecuada. Debe tener en cuenta:

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños, hay que evitar hablarles en tono aninado, tocarles la cabeza sin consentimiento o adoptar comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes sobre su condición.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, preguntar siempre: "¿Desea

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

recibir ayuda? ¿Cómo prefiere que le colabore?”.

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe dirigirse a la persona con discapacidad, quien decidirá si realiza la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; realizar la retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Tipo de discapacidad	Orientaciones para el servidor público
 Discapacidad visual	• No halar a la persona de la ropa ni del brazo. • Mantenerla informada sobre las actividades que se están realizando para atender su solicitud. Orientarla con claridad usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato" o "A su derecha está el bolígrafo". • Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, otras. • Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal. • Si la persona pide ayuda para movilizarse, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. • Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas. • Si por algún motivo el servidor debe retirarse del puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
 Discapacidad auditiva	• Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) de forma clara y pausada. • Evitar taparse la boca o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios. • No gesticular de manera exagerada para comunicarse. • Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. • Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o que lo escriba. No aparentar haber entendido. • Si escribe como medio de comunicación, que el servidor también sea breve y claro.
 Sordoceguera	• Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. • Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión. • Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

	Atender las indicaciones del acompañamiento sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
 Discapacidad física o motora	- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. - Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en atender los conceptos y suministrar la información requerida.
 Discapacidad mental	- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona. - Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el ciudadano. - Confirmar que la información dada ha sido comprendida. - Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas.

9. ATENCIÓN TELEFONICA

El canal telefónico permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano o grupo de valor, para obtener información, orientación o asistencia sobre la misionalidad de la entidad.

Este canal exige del servidor público la misma disposición de servicio que el canal presencial, con la particularidad de que la comunicación se basa exclusivamente en la voz y el lenguaje verbal. Por ello, el tono, la claridad y la actitud del servidor son determinantes para la calidad de la atención.

9.1. CONTACTO INICIAL

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre o dentro de los primeros cinco segundos.
- Brindar un servicio rápido, concreto, efectivo, respetuoso y amable, por cuanto la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- El tono de voz: A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer, debe utilizarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad y disposición a servir.
- Saludar al ciudadano así: "Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, nombre del grupo, Buenos días /Buenas tardes, habla... (el nombre y apellido del servidor que toma la llamada)..., "¿en qué le puedo ayudar?"

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

- Dedicarse únicamente a la atención del ciudadano, durante la llamada: no interrumpir, no hablar con compañeros, no realizar otras tareas simultáneas mientras se conversa con el ciudadano.
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm, retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles.
- Mantener una postura relajada y natural, proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Evitar palabras técnicas remplazándolas por otras de uso habitual (Utilizar un lenguaje claro). Puede aplicar la AC-GU-002 - Guía de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.
- Evitar hablar con otras personas mientras se está atendiendo una llamada.
- Controlar el tono de voz y el ritmo de la llamada, evitando subir la voz en determinadas situaciones que puedan interpretarse como agresividad, también es importante que el tono de voz no sea muy bajo para no demostrar actitudes que denoten desgano o pereza.
- Evitar entrar en confrontación o discusiones con el ciudadano, independientemente del tono o la actitud de este.

9.2. EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

Una vez iniciado el contacto, el servidor público debe:

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes de la solicitud.
- Esperar, sin interrumpir, a que la persona termine de hablar antes de responder.
- Mostrar empatía con la situación del ciudadano, evitando criticar o culparlo por decisiones anteriores.
- Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora e informar la fecha aproximada de respuesta, dependiendo de lo que requiera y el medio por el cual se le notificará.
- Por este canal, la radicación de peticiones escritas solo podrá realizarse cuando el ciudadano otorgue su aprobación expresa y quede registro de ello.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

9.3. LLAMADA EN ESPERA

El tiempo máximo de la llamada en espera es de dos (2) minutos. En caso de requerir más tiempo se debe retomar la llamada e informar al ciudadano que se está realizando la consulta.

- Dejar en tono de espera o silenciar la llamada mientras se está realizando la consulta.
- Explicar claramente por qué debe poner la llamada en espera, indicar el tiempo aproximado que tendrá que esperar y confirmar si está de acuerdo.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada, si la persona acepta, debe pedir su número telefónico y efectivamente llamarle.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

9.4. FINALIZACION DEL SERVICIO

Verificar con el ciudadano que la información brindada fue clara y preguntar si requiere apoyo adicional.

Informar al ciudadano sobre las acciones que se realizarán y cualquier tarea pendiente.

- Despedirse amablemente, concluir la interacción de manera amable, utilizando su nombre con el tratamiento correspondiente.
- Cierre respetuoso, permitir que el ciudadano sea quien finalice la llamada o interacción.

10. ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra la atención mediante el correo electrónico institucional.

10.1. CORREO ELECTRÓNICO

El correo electrónico es un canal de comunicación que permite recibir mensajes y solicitudes de la ciudadanía de forma rápida y eficiente, por lo que se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo institucional, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar la imagen de la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia de papel.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la USPEC; de lo contrario, remitirla a la entidad responsable e informar al ciudadano sobre dicha remisión.

10.2. Recomendaciones Generales

- Definir el tema del mensaje con claridad, compresión y precisión en el campo "Asunto".
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación sean internas o externas.
- Escribir siempre en tono institucional e impersonal, por ejemplo: "De acuerdo a la solicitud recibida con radicado R-2026- XXXXX... se dirige la siguiente respuesta" "... a continuación, se anexa la información solicitada y de igual manera se indica el enlace donde puede ser consultada".
- Redactar oraciones cortas y precisas (líneas de máximo 80 caracteres). Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas, ni signos de admiración.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, tenga en cuenta que la información sea puntual y necesaria para la ciudadanía. Revise que estén en formato no editable es decir pdf.
- Al redactar un comunicado, sigue los parámetros para escribir en lenguaje claro, comprensible e incluyente.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo, esto puede incluir el cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firmas de la entidad.

- Antes de enviar, revisar de manera completa el mensaje. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala imagen de la entidad en quien recibe el correo electrónico.

11. Denuncias por posibles actos de corrupción

La USPEC cuenta con los siguientes canales de recepción de denuncias:

Correo electrónico
aciudadano@uspec.gov.co

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

Presencial
 Ventanilla de radicación ubicada en la Av. Calle 26 No 69 – 76
 Edificio Elemento, piso 2 - Torre 2 Fuego
 Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continúa

Requisitos mínimos para la interposición de denuncias por posibles actos de corrupción:

- 1) Es importante que la denuncia contenga una descripción clara de las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos (qué ocurrió, cuándo, en dónde), así como identificar en la medida de lo posible al servidor público o contratista que cometió la falta y aportar las pruebas que permitan realizar una investigación efectiva.
- 2) Se deben adjuntar las evidencias que sustentan o permitan demostrar el acto de corrupción (fotos, grabaciones, documentos).
- 3) De manera opcional, el ciudadano puede suministrar su nombre y datos de contacto, tales como dirección de residencia, teléfono y correo electrónico, para contactarlo en el evento de ser necesario. De lo contrario, puede presentar su denuncia de manera anónima.
- 4) Si los hechos objeto de denuncia ya han sido puestos en conocimiento de alguna otra autoridad, por favor indique cuál en la descripción de la misma.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: AC-PT-002
		Versión: 02
		Vigencia: 10/06/2026

- 5) Tenga en cuenta que las denuncias registradas directamente por usted en el Sistema de PQRS, en las cuales se evidencie falta de información adicional necesaria para su adecuado trámite, serán objeto de solicitud de ampliación en virtud de lo preceptuado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015.

RESUMEN DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	15/12/2024	Todos	Se crea el protocolo de servicio al ciudadano
01	10/03/2026	Ninguno	Se oficializa y se normaliza el documento en el sistema de Gestión.
02	10/06/2026	Todos	Se incluye información relacionada con la normatividad vigente, se ajusta el contenido general del documento y se incorpora el apartado sobre los requisitos para la presentación de denuncias

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Yuly Yisneth Guerrero Salinas	Nombre: Nury Cecilia Delgado Marrugo	Nombre: Isabel Cristina Díaz Alzate
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Directora Administrativa y Financiera (E)
Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera