

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA
ESTRATEGIA DE SERVICIO Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA II
TRIMESTRE 2026

BOGOTÁ D.C., JULIO 2026

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC presenta a la ciudadanía los resultados de la implementación de la Estrategia de Servicio y Participación Ciudadana correspondiente al segundo trimestre del año 2026. El presente informe tiene como propósito socializar los resultados obtenidos y presentar el seguimiento a las actividades desarrolladas por las diferentes dependencias de la entidad.

La Estrategia de Servicio y Participación Ciudadana busca fortalecer la relación entre la entidad, sus grupos de valor y la ciudadanía, garantizando una atención oportuna, incluyente, transparente y con enfoque en derechos. En ese sentido, el informe consolida las acciones desarrolladas durante el trimestre, evidenciando los espacios de participación y los mecanismos implementados para promover el diálogo, la retroalimentación y la mejora continua en la gestión institucional.

Este ejercicio se desarrolla en el marco de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente en lo relacionado con las políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, orientadas a fortalecer el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía, promover el control social y mejorar la calidad de los servicios gestionados por la entidad.

II. SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE SERVICIO AL CIUDADANO II TRIMESTRE

En el marco del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, la USPEC formuló la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano, la cual fue integrada al Plan de Acción Institucional bajo un enfoque de mejora continua, garantía de derechos y fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

En esta estrategia se definieron diez (10) actividades para ejecutar durante la vigencia 2026. De estas se programaron dos (2) para el primer trimestre, una (1) para el segundo, tres (3) para el tercero y cuatro (4) para el cuarto.

Al cierre del segundo trimestre, se ejecutaron las tres (3) actividades programadas para el primer semestre, lo que representa un avance del 30 % frente a la meta anual y un cumplimiento del 100 % de las actividades previstas para el período.

Dentro de lo contemplado para el segundo trimestre, se realizaron las siguientes actividades:

2.1. Servicio al ciudadano

Se realizó la actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano y se realizó la socialización a nivel interno para conocimiento de todos los servidores públicos y contratistas. ➔ [Protocolo de Atención al Ciudadano](#)

2.2. PQRS

En el marco de la gestión de PQRS, se realizó seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la entidad, asegurando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la publicación oportuna de los informes mensuales y trimestrales en la página web institucional. ➔ [Informes PQRS](#)

III. SEGUIMIENTO A ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Seguimiento al Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía del sitio web

Durante el segundo trimestre, el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía del sitio web institucional permitió el acceso a información relevante sobre los canales de atención, los mecanismos de participación, los documentos asociados a la política de servicio al ciudadano, los informes de PQRS y la oferta institucional. Este espacio se consolidó como un punto de acceso para la consulta de información y la interacción de la ciudadanía y los grupos de valor con la entidad. A continuación, se describen los principales componentes disponibles en este menú:

Trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública: De acuerdo con su misión, la normatividad vigente, las funciones asignadas y el concepto de la Función Pública, la USPEC es una entidad cuyo cliente directo es otra entidad del Estado: el INPEC. Por esta razón, la USPEC no desarrolla trámites de carácter misional dirigidos directamente a la ciudadanía, sino que concentra su gestión en la atención y soporte institucional al INPEC, en el marco de sus competencias.

Oferta institucional de información pública: La entidad dispone de un portafolio de productos y servicios actualizado y vigente, disponible para consulta en el siguiente enlace: ➔ [Portafolio de servicios](#)

Canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados: La entidad cuenta con diferentes canales de atención, desarrollados conforme a los lineamientos y normatividad legal. Estos incluyen mecanismos para el agendamiento de citas presenciales y la publicación de horarios de atención en sedes físicas: ➔ [Canales de atención](#)

Formulario de PQRSD: La entidad pone a disposición de los grupos de valor el sistema para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), garantizando su adecuado funcionamiento: [📄 Formulario PQRSD](#)

Herramientas de medición y evaluación de la experiencia ciudadana: La entidad implementa instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana, entre ellos:

- Encuesta en línea de percepción y evaluación: [Formulario de medición](#)

Espacios de participación ciudadana

Se realizó la actualización de la **Estrategia de Participación Ciudadana**, la cual incorporó diversos mecanismos de interacción con los grupos de valor y ciudadanía, tales como mesas de trabajo interinstitucionales, espacios de seguimiento a la prestación de los servicios de salud y alimentación en los establecimientos de reclusión, reuniones con comunidades y jornadas informativas sobre avances en proyectos de infraestructura.

En este marco, la entidad identificó temas misionales de la planeación institucional, así como asuntos relevantes para su socialización. Esta estrategia tuvo como propósito fortalecer el diálogo permanente con los actores relevantes, promover el enfoque de derechos, garantizar la inclusión en la gestión institucional y asegurar la coherencia con los lineamientos de transparencia y participación ciudadana.

En desarrollo de esta estrategia, la USPEC promovió y acompañó diferentes escenarios de participación entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2026, orientados a identificar necesidades y construir soluciones frente a los temas de interés institucional y los servicios que gestiona la entidad. El seguimiento realizado evidencia que los espacios de participación fueron liderados de manera articulada por las diferentes dependencias de la entidad, con la concurrencia de múltiples grupos de valor, de acuerdo con la naturaleza, alcance y objetivos de cada escenario.

Entre los actores participantes se destacan:

- Miembros de Comités de Derechos Humanos
- Comunidades locales e indígenas
- Prestadores de servicios de salud y alimentación
- Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), entes de control (Contraloría General de la República) y autoridades locales
- Ministerio de Justicia y del Derecho - Ministerio del Interior
- Veedurías ciudadanas, Consejos Distritales, Secretarías de Planeación y Alcaldías Municipales
- Organizaciones no gubernamentales (ONG), sindicatos y ciudadanía en general

La entidad formuló e implementó estrategias orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor, incluyendo acciones para promover la participación ciudadana en cada fase del ciclo de la gestión pública.

En este sentido, durante el segundo trimestre se desarrollaron espacios de participación en diferentes etapas de la gestión pública, tales como diagnósticos participativos, formulación de programas, proyectos y servicios, así como ejercicios orientados al seguimiento y evaluación de la gestión institucional. Estas actividades permitieron recoger aportes de la ciudadanía y de los grupos de valor para la identificación de problemas, necesidades, expectativas y requerimientos relacionados con la prestación de los servicios y la gestión institucional.

Así mismo, el Grupo de Comunicaciones apoyó a las diferentes áreas de la USPEC en la divulgación de la información, dando a conocer los avances y retos relacionados con su misionalidad a través de la publicación de noticias en la página web de la entidad y en redes sociales, las cuales constituyeron las evidencias del desarrollo de cada uno de los espacios de participación registrados en la vigencia.

Espacios liderados por la Dirección General

La Dirección General participó en nueve (9) de los veinticuatro (24) espacios de participación ciudadana. Sus acciones se desarrollaron de manera articulada con otras dependencias de la entidad y con múltiples actores institucionales, abarcando las fases de formulación, seguimiento y evaluación del ciclo de la gestión pública.

En el marco del acompañamiento a procesos de resocialización y de articulación interinstitucional, la Dirección General apoyó el Proyecto de Resocialización con Enfoque Productivo – Apuesta Agroindustrial en el Establecimiento de Girón, en conjunto con el INPEC. Así mismo, participó en la Comisión de Seguimiento a los Compromisos del Paro Cívico de Buenaventura, junto con el Ministerio de Justicia y del Derecho y la Regional Occidente del INPEC, espacio en el que se presentaron los avances en política de drogas y en el mejoramiento de la infraestructura penitenciaria y carcelaria de la región.

En materia de articulación territorial, la Dirección General lideró espacios con la Gobernación del Quindío orientados a verificar el avance del nuevo pabellón del Establecimiento de Peñas Blancas, en Calarcá, obra que habilitará 300 nuevos cupos carcelarios y contribuirá a la reducción del hacinamiento, contando con la participación del Ministerio de Justicia y del Derecho y el INPEC. En articulación con la Dirección de Infraestructura, participó igualmente en la entrega del nuevo alojamiento de guardia del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Cartagena (EPMSC), en el marco de la modernización de la infraestructura penitenciaria y la dignificación de las condiciones de trabajo del personal del INPEC.

En la fase de seguimiento y evaluación, la Dirección General participó en el IV Encuentro Nacional Directivo del INPEC "Seguridad y Salud en el Trabajo – Transformación Penitenciaria", con el Ministerio de Justicia y del Derecho, espacio de articulación institucional orientado al fortalecimiento del sector. En articulación con la Dirección Logística, realizó la visita de verificación del servicio de alimentación y salud en los establecimientos La Picota, El Buen Pastor y La Modelo, mediante recorridos por los ranchos, inspección a la preparación de alimentos y verificación del almacenamiento y entrega de medicamentos.

Adicionalmente, participó en el seguimiento al Estado de Cosas Inconstitucional del sistema penitenciario, a través de una inspección judicial al pabellón de máxima seguridad del Complejo Penitenciario y Carcelario "La Picota", con la Honorable Corte Constitucional, el Ministerio de Justicia y del Derecho, el INPEC y delegados de la Embajada de Estados Unidos, reafirmando el compromiso institucional con el cumplimiento de las decisiones de la Corte Constitucional. Finalmente, participó en el Conversatorio "Hablemos del Sistema Penitenciario", junto con el Ministerio de Justicia y del Derecho y el INPEC, escenario de diálogo orientado a reflexionar sobre el presente y el futuro del sistema penitenciario colombiano.

Espacios liderados por la Dirección Logística

La Dirección Logística participó en la inauguración del nuevo servicio farmacéutico del pabellón de mujeres en el Complejo Carcelario de Jamundí, bajo el lema "La salud dignifica y transforma vidas", junto con el INPEC, Fiduprevisora y Medisalud, con el propósito de garantizar el suministro permanente y oportuno de medicamentos para las mujeres privadas de la libertad.

De igual manera, acompañó las Brigadas en Salud Intramurales realizadas en el mismo establecimiento, jornadas de atención especializada orientadas a acercar los servicios médicos y de especialidades a la población privada de la libertad, en articulación con el INPEC, Fiduprevisora y Medisalud.

Finalmente, en articulación con la Dirección General, la Dirección Logística participó en la visita de verificación del servicio de alimentación y salud en los establecimientos La Picota, El Buen Pastor y La Modelo, mediante recorridos por los ranchos, inspección a la preparación de alimentos y verificación del almacenamiento y entrega de medicamentos, con el propósito de mejorar los servicios prestados a la población privada de la libertad recluida en dichos establecimientos.

Espacios liderados por la Dirección de Infraestructura

Sus acciones estuvieron orientadas a la verificación del avance de obras, la socialización de proyectos penitenciarios y la articulación con autoridades locales, comunidades y entes de control en diferentes departamentos del país.

En desarrollo de estas actividades, la Dirección de Infraestructura realizó una inspección y recorrido al nuevo establecimiento penitenciario en Riohacha, La Guajira, en compañía de la Corte Constitucional, dando respuesta a las inquietudes planteadas en el marco del seguimiento al proyecto. Así mismo, lideró la inauguración de las obras de mejoramiento de infraestructura realizadas en la Cárcel y Penitenciaría de Mediana Seguridad de Chiquinquirá, junto con el INPEC, con el propósito de mejorar de manera significativa las condiciones de habitabilidad y operación del establecimiento.

En articulación con la Dirección General, participó en la entrega del nuevo alojamiento de guardia del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Cartagena (EPMSC), junto con el INPEC, en el marco de la modernización de la infraestructura penitenciaria y la dignificación de las condiciones de trabajo del personal penitenciario.

Espacios liderados por la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Atención al Ciudadano:

- **Estrategia "*Juntémonos, el festival para tejer lo público*"**

El Grupo de Atención al Ciudadano participa en la Estrategia "*Juntémonos, el festival para tejer lo público por la meritocracia*", promovida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta iniciativa busca generar espacios de diálogo y participación con las comunidades en diferentes territorios del país, con el propósito de acercar los servicios del Estado a los grupos de valor y las ciudadanías, y fortalecer el vínculo entre las entidades públicas y la población en General.

En el segundo trimestre de la vigencia 2026, la USPEC estuvo presente en el Pre-Juntémonos, el cual se llevó a cabo en el municipio de Ciénaga (Magdalena), entre el 25 y el 28 de mayo de 2026.

Este escenario consistió en un encuentro presencial en el territorio con la administración municipal y otros agentes locales (institucionales, empresariales, ciudadanías, entre otros) interesados y comprometidos con el proceso. Su propósito fue conocer las expectativas, preocupaciones y necesidades de los grupos de valor y ciudadanías del territorio, frente a la oferta institucional de trámites y servicios de las entidades participantes.

- **Sensibilizaciones en Establecimientos Penitenciarios**

Con el propósito de fortalecer el conocimiento y uso de los canales de atención de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC), así como promover el acceso oportuno a la información y los servicios institucionales, el Grupo de Atención

al Ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera desarrolló jornadas de sensibilización en diferentes establecimientos penitenciarios y carcelarios del país.

El 27 de abril de 2026, en el Complejo Penitenciario y Carcelario de Bogotá “La Picota”, se llevaron a cabo actividades de sensibilización y fortalecimiento de los canales de atención de la USPEC mediante la instalación de material informativo en puntos estratégicos del establecimiento.

Posteriormente, entre el 4 y el 7 de mayo de 2026, el Grupo de Atención al Ciudadano realizó una visita a cuatro establecimientos de reclusión del orden nacional, adscritos a la Regional Oriente del INPEC, ubicados en los municipios de Bucaramanga, San Gil y Socorro, en el departamento de Santander.

Entre el 13 y el 15 de mayo de 2026, se desarrollaron jornadas de sensibilización en la Cárcel y Penitenciaría con Alta y Media Seguridad de Girón y Cárcel y Penitenciaría de Media Seguridad de San Vicente de Chucuri.

Finalmente, los días 19 y 20 de mayo de 2026, se realizaron actividades de sensibilización en Complejo Carcelario y Penitenciario de Media Seguridad de Cúcuta -Incluye Pabellón de Reclusión Especial y en la Cárcel y Penitenciaría de Media Seguridad de Pamplona.

El objetivo de estas sensibilizaciones fue fortalecer el acercamiento de la entidad con las personas privadas de la libertad, representantes de Derechos Humanos, personal del Cuerpo de Custodia y Vigilancia y funcionarios administrativos del INPEC. Durante las actividades se socializó la misión institucional de la USPEC, los servicios que gestiona, los canales disponibles para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

Como parte de las actividades desarrolladas, se instalaron pendones institucionales en lugares visibles de cada establecimiento, con información sobre el rol de la USPEC y los canales de atención presenciales y virtuales habilitados para la ciudadanía y los grupos de valor.

Seguimiento Institucional

Durante el segundo trimestre de 2026, la USPEC desarrolló veinticuatro (24) espacios de participación ciudadana en el marco de su Estrategia de Participación Ciudadana, la totalidad de ellos en modalidad presencial. Estos espacios fueron liderados de manera articulada por la Dirección General, la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano, la Dirección Logística y la Dirección de Infraestructura, lo que evidencia el compromiso institucional con la participación ciudadana como eje transversal de la gestión pública.

La consolidación de la matriz institucional de participación ciudadana, en la que se registran los espacios adelantados por cada dependencia, permite contar con una

visión integral del alcance y la cobertura de la estrategia, y constituye un insumo fundamental para evaluar el cumplimiento de los lineamientos de MIPG en materia de participación ciudadana en la gestión pública.

Estos escenarios contribuyeron a fortalecer la participación y la transparencia en la gestión institucional, favorecieron una mejor toma de decisiones, promovieron la articulación interinstitucional y consolidaron la confianza de la ciudadanía en la Entidad, constituyéndose en una buena práctica para la mejora continua de la gestión pública.

En cuanto a los grupos de valor convocados, la estrategia logró una amplia cobertura de actores, entre ellos el INPEC, la población privada de la libertad, operadores de salud, comunidades locales, organizaciones sociales y entidades del sector justicia, lo que da cuenta de la diversidad y pertinencia de los escenarios de participación promovidos. Respecto a los canales utilizados, la totalidad de los espacios se desarrollaron de forma presencial, mediante metodologías como mesas de trabajo, visitas de verificación en terreno, jornadas de sensibilización y conversatorios, acordes con la naturaleza misional de la entidad.

[Matriz de Participación Ciudadana](#)

IV. CONCLUSIONES

La Estrategia de Servicio y Participación Ciudadana permitió implementar mecanismos de participación y fortalecer la relación con los grupos de valor y la ciudadanía. Las actividades desarrolladas evidenciaron el compromiso institucional con la mejora continua, el enfoque diferencial y el cumplimiento de los lineamientos de participación ciudadana, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión y a la transparencia de la entidad.

- La implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana de la USPEC durante el segundo trimestre de 2026 evidencia un compromiso institucional sólido con el fomento del diálogo, la transparencia y la inclusión de los grupos de valor en la gestión pública. Los espacios ejecutados reflejan una cobertura territorial significativa, con presencia en departamentos como La Guajira, Quindío, Santander, Magdalena y Bogotá D.C., lo que demuestra el alcance nacional de las acciones de participación adelantadas por la entidad.
- La articulación interinstitucional fue uno de los rasgos más destacados de la estrategia, en la medida en que los espacios convocaron simultáneamente al INPEC, entidades del Gobierno Nacional, operadores de salud, autoridades locales y comunidades, generando escenarios de diálogo multisectorial que enriquecen la toma de decisiones institucionales y contribuyen al mejoramiento de las condiciones de la población privada de la libertad.

- La entidad logró verificar en campo las condiciones de los establecimientos penitenciarios, identificar problemáticas y establecer compromisos concretos con las comunidades y autoridades locales. Esta gestión refleja una labor orientada a resultados y al fortalecimiento de la confianza ciudadana.
- En síntesis, la USPEC avanza de manera consistente en la consolidación de una cultura de participación ciudadana y se orienta hacia la construcción de una gestión pública incluyente, transparente y centrada en los grupos de valor.



**ISABEL CRISTINA DIAZ ALZATE
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (E)
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Elaboró: Yuly Yisneth Guerrero Salinas / Profesional Universitario / Dirección Administrativa y Financiera *Yuly Y. Guerrero Salinas*
Revisó: Nury Cecilia Delgado Marrugo / Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano / Dirección Administrativa y Financiera *Nury C. Delgado Marrugo*