

Fortalecimiento de la Atención al Ciudadano y Población Privada de la Libertad - Reclusión "El Buen Pastor"

BOGOTÁ D.C., JULIO 2026

Socialización del Portafolio Institucional, Difusión de Canales Oficiales de PQRSD y Promoción de la Transparencia

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DE LA JORNADA

En cumplimiento de los lineamientos institucionales orientados al fortalecimiento del servicio público y la transparencia, el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó una jornada presencial en la Reclusión de Mujeres de Bogotá "El Buen Pastor". El propósito central consistió en afianzar el canal directo de comunicación entre la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC) y la población reclusa, y cuerpo de custodia, facilitando herramientas e información sobre el acceso a los canales de atención y el ejercicio del derecho a la petición ciudadana.

2. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

- Divulgación de Canales Oficiales de Atención (PQRSD):

Se realizó la presentación y distribución de material informativo oficial sobre las vías e instrumentos habilitados para la recepción, radicación, trámite y seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), reiterando la gratuidad, oportunidad y reserva en la gestión.



- Socialización de la Misión y Servicios de la USPEC:

Se expusieron las líneas de gestión de la entidad en materia de infraestructura, logística y suministros para la población privada de la libertad, contextualizando la labor de la USPEC dentro del sistema penitenciario.



- Interacción Directa con Mujeres Privadas de la Libertad:

Durante el recorrido por el establecimiento, se entabló un espacio de diálogo cercano e informal con un grupo de mujeres privadas de la libertad que manifestaron interés por la presencia institucional. En este acercamiento

- a) Se les explicó el propósito de la visita y las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano.
- b) Se socializaron detalladamente los canales de atención dispuestos por la USPEC.
- c) Las internas expresaron la importancia y necesidad de contar con estos mecanismos de contacto e información.



3. IMPACTO Y RESULTADOS DE LA JORNADA

La actividad arrojó un balance altamente positivo, caracterizado por una interacción receptiva, amigable y respetuosa con las reclusas intervinientes y el personal del establecimiento. La jornada permitió acercar la gestión institucional de la USPEC a la población femenina privada de la libertad, garantizando un espacio seguro e informativo que atiende sus inquietudes bajo estrictos principios de reserva y confidencialidad.



Conclusión: La jornada se desarrolló conforme a las actividades programadas, logrando fortalecer la comunicación directa con la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC. Con estas acciones se contribuye al fortalecimiento de la estrategia de atención al ciudadano.

Elaboró: Jhoan Rodriguez, Grupo Atencion al Ciudadano

Darlyn Godoy /Grupo Atencion al Ciudadano

Revisó: Nury Cecilia Delgado Marrugo Coordinadora Grupo Atencion al Cliente