UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

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

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 2026

USPEC

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC deja a disposición de la ciudadanía los resultados de la implementación de la Estrategia de Servicio y Participación Ciudadana correspondiente al tercer trimestre del año 2026. El presente informe tiene como propósito principal dar a conocer a la ciudadanía 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 tercer 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), adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, particularmente en lo relacionado con las políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Asimismo, se fundamenta en las disposiciones establecidas en la Ley 1618 de 2013, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1757 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y la Resolución MinTIC 1519 de 2020. Este marco normativo orienta las acciones encaminadas a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, promover el control social, garantizar el acceso a la información pública y contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados por la entidad.

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

En el marco del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG),** la USPEC formuló la Estrategia de Servicio y Participación Ciudadana, la cual fue integrada al Plan de Acción Institucional bajo un enfoque de mejora continua 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 tercer trimestre, se han ejecutado seis (6) de las diez (10) actividades programadas para la vigencia, lo que representa un avance del 60% frente a la meta anual y un cumplimiento del 100% de las actividades previstas para el tercer trimestre.

Ahora bien, las actividades contempladas para el periodo objeto de reporte, se describen a continuación así:

2.1. Servicio al ciudadano

Se realizó la elaboración de la Guía de buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor cuyo objetivo es brindar orientaciones metodológicas claras que impulsen el mejoramiento continuo de los resultados institucionales y faciliten la transferencia de conocimiento. El documento se encuentra publicado en la plataforma MIPGestión y puede ser consultado. ☞ Buenas prácticas de relacionamiento:https://mipgestion.uspec.gov.co:5443/files/mod_documentos/documentos/AC-GU-003/versiones/AC-GU-003%20Gu%C3%ADa%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Relacionamiento%20con%20la%20Ciudadan%C3%ADa_V1_copia_controlada.pdf

2.2. Talento Humano

Con el objeto de cumplir con el Plan Institucional de Capacitación – PIC formulado desde la Subdirección Administrativa, el Grupo de Atención al Ciudadano participó en la capacitación de Servicio Incluyente a las ciudadanías, mediante el Curso Virtual Introductorio de lenguaje incluyente y accesible. Esta capacitación tuvo como objetivo brindar herramientas para garantizar el uso adecuado del lenguaje incluyente, la accesibilidad digital y fortalecer el trato digno hacia las personas con discapacidad, abordando temas relacionados con la creación de contenidos digitales y la prestación de un servicio verdaderamente incluyente, orientado a garantizar el goce efectivo de los derechos todo ello aplicado a la USPEC.

La Dirección Administrativa y Financiera Grupo de Atención al Ciudadano, adelantó la capacitación sobre gestión de PQRSD, en el marco de la Ley 1755 de 2015, contribuyendo a la transferencia de conocimiento para los servidores públicos de la entidad. Este espacio, liderado por todos los integrantes del grupo el Grupo de Atención al Ciudadano, tuvo como propósito actualizar los conocimientos sobre la normativa aplicable, los términos y los requisitos vigentes, contribuyendo así al fortalecimiento de las competencias institucionales para garantizar respuestas oportunas y de calidad a las solicitudes de la ciudadanía.

2.3. PQRSD

En el marco de la gestión de PQRSD, 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 los cuales pueden ser

consultados en el siguiente link: ☞ Informes PQRSD: https://www.uspec.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes-pqrd-mes

III. SEGUIMIENTO A ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

Durante el tercer 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 PQRSD 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 con radicados 20155010129941 del 31 de julio de 2015: (https://www.uspec.gov.co/sites/default/files/2021-08/oficio-no-tramites-uspec.pdf), la USPEC es una entidad cuyo grupo de valor 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:** https://www.uspec.gov.co/servicio-al-ciudadano/atencion-la-ciudadania/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**: https://www.uspec.gov.co/servicios-la-ciudadania

Formulario de PQRSD: La entidad pone a disposición de los grupos de valor el sistema en línea para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), garantizando su adecuado funcionamiento: ☞ **Formulario PQRSD:** https://idocsolution.co/form-pqrs/

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:** https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdaUM8MEpw1A2rjtKB_YJ-PYl6OdvD2HlumJQILOR9k3OMtgA/viewform

Espacios de participación ciudadana

Se realizó la actualización de la **Estrategia de Servicio y Participación Ciudadana,** la cual incorporó mecanismos de interacción con los grupos de valor y ciudadanía, tales como sensibilizaciones en establecimientos penitenciarios, mesas de trabajo con organizaciones sindicales y espacios de diálogo.

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 julio y el 30 de septiembre 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 participación de grupos de valor y de interés, de acuerdo con la naturaleza, alcance y objetivos de cada escenario.

Entre los actores participantes se destacan:

- Población Privada de la Libertad – Derechos Humanos
- Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)
- Organizaciones sindicales
- Viceministro de Política Criminal y Justicia Restaurativa
- Director de Gestión Corporativa del INPEC
- Representantes de entidades nacionales, territoriales y organismos de control

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 lo que va de la vigencia. Las actas, registros fotográficos y demás evidencias de estos eventos se encuentran en custodia de cada área que realiza el espacio.

Espacios liderados por la Dirección General

Durante el trimestre, la Dirección General lideró tres escenarios de participación ciudadana y diálogo institucional orientados al fortalecimiento de la gestión, la garantía de derechos fundamentales y el avance de la infraestructura penitenciaria. Estas acciones se desarrollaron de forma articulada con actores interinstitucionales y abarcaron las fases de diagnóstico participativo, así como de seguimiento y evaluación institucional.

En primer lugar, en la ciudad de Bogotá se instaló la Mesa de Seguimiento al Acuerdo Colectivo 2026-2028 con las organizaciones sindicales el 2 de septiembre de 2026, consolidando un espacio de diálogo y construcción colectiva. Las organizaciones sindicales, se encuentran en la caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la USPEC.

En la Cárcel y Penitenciaría de Media Seguridad de Bello, el 8 de septiembre de 2026, se promovieron jornadas de escucha activa enfocadas en abordar los retos de la atención en salud, el bienestar y los derechos de las personas privadas de la libertad (PPL).

Finalmente, en articulación el 30 de septiembre con el Viceministro de Política Criminal y Justicia Restaurativa, Director de Gestión Corporativa del INPEC, Representantes de entidades nacionales, territoriales y organismos de control, se llevó a cabo una mesa de trabajo técnica para fortalecer el seguimiento territorial y coordinar las acciones requeridas para avanzar en la construcción del ERON Sabanas de San Ángel.

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

- **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 los establecimientos penitenciarios y carcelarios de Bogotá.

En cumplimiento de los lineamientos institucionales orientados al fortalecimiento del servicio público y la transparencia, el Grupo adelantó una jornada presencial en la Reclusión de Mujeres de Bogotá "El Buen Pastor" el 23 de julio de 2026. 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 el cuerpo de custodia, facilitando herramientas e información sobre el acceso a los canales de atención y el ejercicio del derecho a la petición ciudadana.

El 24 de julio de 2026, se realizó visita a la Cárcel y Penitenciaría de Media Seguridad de Bogotá (CPMSBOG)- Modelo, con el propósito de fortalecer la divulgación de la información institucional de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, mediante la instalación de material informativo en puntos estratégicos del establecimiento.

Seguimiento Institucional

Durante el tercer trimestre de 2026, la USPEC desarrolló cinco espacios de participación ciudadana en modalidad presencial. Algunos de estos encuentros fueron liderados por la Dirección General y otros por la Dirección Administrativa y Financiera a través del Grupo de Atención al Ciudadano, lo que ratifica el compromiso de la entidad con la vinculación activa de sus grupos de valor.

La consolidación de la matriz institucional de participación ciudadana, en la que se registran los espacios ejecutados por cada dependencia, permite contar con una visión integral del alcance y cobertura estratégica. Además constituye un insumo clave para evaluar el cumplimiento de los lineamientos de MIPG en materia de participación ciudadana.

Estos escenarios fortalecen la transparencia y el diálogo institucional, promoviendo la confianza de la ciudadanía en la e
ntidad y consolidándose como una buena práctica para la mejora continua de la gestión de la USPEC. Matriz de Participación Ciudadana:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aO4wm1QKE720XHZcYfKJh5eLXFH2ghVZ/edit?gid=1551321836#gid=1551321836

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 y el cumplimiento de los lineamientos de participación ciudadana, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión y la transparencia de la entidad.

- La implementación de la *Guía de buenas prácticas de relacionamiento* y los procesos de capacitación dirigidos a los servidores públicos —enfocados en lenguaje incluyente y derecho de petición— contribuyen al fortalecimiento de las competencias de los servidores para garantizar una atención oportuna, accesible y con enfoque diferencial.

- La ejecución de los espacios de participación ciudadana presenciales, permitieron acercar la oferta institucional a los grupos de valor, con especial

énfasis en la garantía de derechos de las Personas Privadas de la Libertad (PPL).

- La consolidación de la matriz institucional de participación ciudadana asegura el cumplimiento de los lineamientos del MIPG, dando a conocer la participación como una buena práctica que afianza la confianza ciudadana y la transparencia en la gestión de la entidad.

VIVIAN LILIBETH BERNAL IZQUIERDO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

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