

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C. ABRIL 2024

VERSIÓN 02



USPEC
UNIDAD DE SERVICIOS
PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PO-002
		Versión: 02
		Vigencia: 17/04/2024

TABLA DE CONTENIDO

1.	PROCESO	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE	3
4.	DEFINICIONES	3
5.	DISPOSICIONES GENERALES	5
5.1	MARCO NORMATIVO	5
5.2	RESPONSABILIDADES	5
6.	CONTENIDO	6
6.1	PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA	6
6.2	ATRIBUTOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	7
6.3	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	7
6.4	COMPROMISOS DE LA ENTIDAD	8
6.5	COMPONENTES	8
6.6	GRUPOS DE VALOR	9
6.7	GRUPOS DE INTERERES	10
6.8	PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	10
6.9	CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN	10
6.10	EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN	11

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PO-002
		Versión: 02
		Vigencia: 17/04/2024

1. PROCESO

Gestión de Atención al Ciudadano.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para proveer un servicio al ciudadano con calidad, oportunidad y efectividad, a través de canales de comunicación y participación eficaces, propiciando una comunicación clara, oportuna y de fondo en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC.

3. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de la USPEC, y a todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos y contratistas durante el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones.

Esta política se encuentra alineada a los objetivos institucionales y es transversal a todos los procesos institucionales, Iniciando con la recepción de la petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, consulta, información, comentario y/o felicitación realizada por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención de la Entidad y finaliza con el seguimiento a la respuesta dada al peticionario.

4. DEFINICIONES¹

- **CIUDADANO:** toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado
- **CLARIDAD:** hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- **CLIENTE:** son personas o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer.
- **COMPETENCIA:** sumatoria de conocimiento, habilidades, valores, actitudes, aptitudes y transparencia que se requiere para lograr un desempeño efectivo medible en un área o campo particular de gestión.
- **CONSULTA:** solicitud de orientación verbal o escrita realizada por una persona, a las autoridades en relación con asuntos a su cargo, cuya respuesta no es vinculante, es decir, no tiene efectos jurídicos sobre el asunto que trata, razón por la cual no es de obligatorio cumplimiento.
- **DENUNCIA:** es la puesta en conocimiento a una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular; tiene como efecto el de movilizar al órgano competente para que inicie la correspondiente investigación preliminar penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria.
- **FELICITACIÓN:** es el reconocimiento, congratulación o elogio que manifiesta el ciudadano frente a los servicios que brinda la Entidad.
- **NECESIDAD:** es la razón de ser de las inquietudes que presenta el ciudadano.

¹ Unidad del Servicio de Empleo (22 de diciembre de 2023). Glosario. <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>

La versión vigente se encuentra en el software MIPGestión

Una vez descargado o impreso este documento se considerará una COPIA NO CONTROLADA

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PO-002
		Versión: 02
		Vigencia: 17/04/2024

- **OPORTUNIDAD:** atributo de la calidad de la respuesta que hace referencia al cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a los requerimientos.
- **PQRSD:** acrónimo o sigla del aplicativo para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los particulares ante la entidad.
- **PETICIÓN:** el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades de forma verbal o escrita por motivo de interés general o particular y obtener su pronta solución sobre lo solicitado
- **QUEJA:** es la manifestación de protesta, censura descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica, en relación con una conducta o actuar de un funcionario de la entidad que considera irregular en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** es una expresión de inconformidad, la cual puede tener o no un fundamento jurídico, con respecto al cumplimiento de una función o servicio de la entidad. Es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por la entidad. También puede incluir la exigencia, reivindicación o demanda de una solución, ya sea por motivo de interés general o particular
- **SERVICIO AL CIUDADANO:** ofrecer y entregar a los ciudadanos-clientes naturales y jurídicos públicos, mixtos y privados, trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y memorabilidad positiva.
- **SOLICITUD:** requerimiento que presenta una persona o entidad y que puede ser formalizada mediante un documento, formato, correo electrónico, llamada telefónica, por otros canales virtuales o simplemente de manera verbal haciendo presencia en el punto de atención que la entidad disponga para ello
- **SUGERENCIA:** recomendación realizada por parte del ciudadano con el fin de mejorar la prestación de los servicios o mejorar un proceso de la entidad o el cumplimiento de una función pública.
- **GRUPOS DE INTERÉS:** ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad
- **SEGUIMIENTO:** conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas
- **MONITOREO:** proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.
- **GRUPO DE VALOR:** son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la entidad.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PO-002
		Versión: 02
		Vigencia: 17/04/2024

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia - Art 2	Establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado.
CONPES 3649 de 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano
CONPES 3785 de 2013	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano, precisó que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol de PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano.
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Este documento es de tipo Decreto Nacional y pertenece a Normatividad del Marco Legal de la Entidad.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

5.2 RESPONSABILIDADES

La responsabilidad está en cabeza del grupo de Atención al Ciudadano con varios responsables dentro del proceso y para la debida implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se establecen las siguientes responsabilidades:

5.1.1 Alta Dirección

Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, a través del aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad

5.1.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano
- Realizar el seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de Servicio al Ciudadano

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PO-002
		Versión: 02
		Vigencia: 17/04/2024

5.1.3 Líderes de proceso y equipos de trabajo

- Implementan los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención a la ciudadanía con oportunidad, calidad
- Efectúan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad

5.2.3 PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Propone al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política Institucional de Servicio al Ciudadano
- Coordina la implementación de la política institucional de Servicio al Ciudadano
- Efectúa monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano
- Presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados obtenidos.

6. CONTENIDO

6.1 PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

La política de servicio al ciudadano de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos:

- **Eficiencia y oportunidad.** La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
- **Efectividad.** Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
- **Calidad.** Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia
- **Información completa y clara.** La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información
- **Transparencia.** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos
- **Principio de buena fe en las actuaciones.** Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
- **Consistencia.** El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal
- **Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas.** La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente
- **Colaboración - Información/servicios compartidos.** Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PO-002
		Versión: 02
		Vigencia: 17/04/2024

de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas

6.2 ATRIBUTOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, la Entidad debe desarrollar la gestión de su servicio al ciudadano a partir de estos principales atributos

- **Incluyente:** dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica. Física: aplicación de la NTC 6047. Tecnológica: aplicación de la NTC 5854.
- **Digno:** que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana
- **Efectivo:** que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana
- **Oportuno:** responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, cómo, dónde, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.
- **Claro:** Considera la información que necesita la persona y la transmite, la pública de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.
- **Transparente:** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
- **Imparcial:** Los trámites y servicios se prestan sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y en el momento decidir.

6.3 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento de la normatividad, y para alcanzar el objetivo de la política en la USPEC, se establece como Política de Servicio al Ciudadano los siguientes lineamientos:

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y su grupo de valor y grupos de interés.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- cuando consulta información pública,
- cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad,

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PO-002
		Versión: 02
		Vigencia: 17/04/2024

- cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

6.4 COMPROMISOS DE LA ENTIDAD

- Establecer lineamientos y protocolos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con el ciudadano
- Mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y ágiles para aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor y partes interesadas.
- Promover, transferir y fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor y partes interesadas a través del lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad
- Evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor y partes interesadas.


6.5 COMPONENTES

La presente política se desarrolla en dos componentes, ventanilla hacia dentro y ventanilla hacia fuera. A partir de estos componentes se desagregan programas y líneas de acción para el cumplimiento de los objetivos planteados

Componente 1: Ventanilla hacia adentro

Este componente hace referencia a la intervención de los procesos internos orientados a fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía mejorando los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información. A continuación, se señalan los programas y líneas de acción que conforman este componente.

- **Arreglos institucionales:** corresponde a la identificación de los ajustes y acuerdos requeridos, al interior y entre las entidades, para una adecuada prestación del servicio. En este sentido, las entidades deben promover la adopción de acuerdos, políticas, planes y acciones, así como la disposición de una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes, afectivos y de calidad. De esta forma se debe evaluar la relevancia de la política de servicio al ciudadano dentro de las entidades, y el respaldo de la alta dirección para la implementación de la misma.
- **Procesos y procedimientos:** comprende los requerimientos que deben cumplir las entidades, en términos de documentación, mejora y racionalización de trámites, procesos y procedimientos. En este sentido, las entidades deben disponer de reglamentos, formatos, instructivos y otra documentación, que permita precisar y estandarizar la actuación de la entidad, en su interacción con el ciudadano. Se debe evaluar si la documentación existente es suficiente y contribuye a la atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, si existen y se implementan protocolos y estándares para la prestación del servicio

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PO-002
		Versión: 02
		Vigencia: 17/04/2024

- **Talento humano:** la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Este componente orienta a las entidades a implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas a todos los servidores públicos, independientemente del área en que desarrollen sus funciones, con el fin de que reconozcan la relevancia de su labor de cara a la garantía de derechos, y desarrollen habilidades que les permita mejorar su desempeño en la interacción con los ciudadanos.

Componente 2: Ventanilla hacia afuera

Este componente hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, la accesibilidad, los canales y el lenguaje claro que permitan facilitar la relación entre la ciudadanía y la Entidad. A continuación, se señalan los programas y línea de acción que conforman este componente


- **Cobertura:** trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren. Así mismo se orienta a las entidades en la integración de espacios de interacción, con el fin de que se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva las peticiones recibidas a través de los múltiples canales de atención que dispongan las entidades.
- **Certidumbre:** se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio. Todas las entidades deben comunicar a sus usuarios de manera precisa, certera y en un lenguaje claro las condiciones que enmarcarán la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de que se establezcan las “reglas de juego” en la interacción ciudadano-Estado. De esta manera, y aplicando principios de lenguaje claro, es necesario que las entidades garanticen la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.
- **Cumplimiento de expectativas:** consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado

6.6 GRUPOS DE VALOR

Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con la USPEC, mediante el uso de sus servicios y tramites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misión.

La USPEC, es una Entidad pública especializada dirigido exclusivamente, en la prestación de los servicios logísticos y de infraestructura a la población privada de la libertad – PPL.a cargo al Instituto Nacional Penitenciario Y Carcelario – INPEC.

<https://www.uspec.gov.co/servicio-al-ciudadano/atencion-la-ciudadania/caracterizacion-de-usuarios>

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PO-002
		Versión: 02
		Vigencia: 17/04/2024

6.7 GRUPOS DE INTERERES

Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales usuarios de los servicios y tramites de la institución.

- Colaboradores
- Sindicatos
- Población privada de la libertad
- Familiares de la población privada de la libertad
- Ciudadanía
- Organismos de Control
- ONG y fundaciones.
- Sindicatos del sistema penitenciario y carcelario
- Medios de comunicación
- Rama Judicial
- Establecimientos de educación

<https://www.uspec.gov.co/servicio-al-ciudadano/atencion-la-ciudadania/caracterizacion-de-usuario>

6.8 PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Establecer las actividades para recepcionar, registrar, clasificar, asignar y dar trámite a los requerimientos realizados por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención (escrito, presencial, telefónico y virtual) dispuestos por la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC; así como realizar el control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes, consultas, sugerencias, felicitaciones y demás de acuerdo con la normatividad existente. Los anteriores parámetros pueden ser consultados en el procedimiento AC-PR-001 Orientación y Servicio al Ciudadano https://miggestion.uspec.gov.co/portal/resultados_busqueda.php


Toda petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, felicitación, se recibe a través de los diferentes canales de atención que se encuentran publicados en la página web de la Entidad y pueden ser consultados a través del siguiente link: <https://www.cloud.infodocumental.com.co/mvcuspec/ViewsCorrespondencia/RadicacionPQR>

6.9 CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

Para la atención de información del servicio suministrado al ciudadano, la USPEC dispone de canales de atención para la recepción y trámite de las PQRSD que los ciudadanos formulan en relación con la misión institucional.

A continuación, se relacionan los canales de comunicación:

- **Atención Presencial o Personalizada:** el sitio para la atención personalizada o presencial es en la USPEC, ubicada en la Calle 26 No.69-76 Torre 4-Agua, Piso 12 Bogotá-Colombia, Grupo Atención al Ciudadano. Este es un canal en el que los usuarios y servidores públicos interactúan personalmente para solicitar un servicio, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de USPEC.
- **El horario de atención presencial:** está comprendido en los días hábiles de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m., en jornada continua.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PO-002
		Versión: 02
		Vigencia: 17/04/2024

- **Atención Telefónica:** dispositivo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real a través del conmutador (601) 6664426 Ext 1329 y 1330. Aquí la ciudadanía puede acceder a la información sobre los servicios que brinda USPEC, en un horario comprendido de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua, todos los días hábiles.
- **Correo Electrónico:** canal de comunicación que amplía y facilita el acceso del ciudadano a la Entidad. Se cuenta con el correo electrónico aciudadano@uspec.gov.co ; por medio del cual se reciben inquietudes, quejas, reclamos, denuncias y demás requerimientos realizados por los ciudadanos.
- **Aplicativo - Página Web:** a través del formulario electrónico puede el ciudadano presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD), ingresando para el efecto una determinada información básica. Dicho formulario se encuentra disponible en la página web www.uspec.gov.co, en la pestaña "PQRSD". Esta opción le permite al ciudadano acceder virtualmente al aplicativo destinado para tal fin en la USPEC, en el siguiente link: <https://www.cloud.infodocumental.com.co/mvcuspec/ViewsCorrespondencia/RadicacionPQR>
- **Ventanilla Única - Grupo Gestión Documental:** por medio de comunicaciones escritas, permite a los ciudadanos realizar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, sugerencias, entre otras relacionadas con la misión de la Entidad. El horario de atención está comprendido en los días hábiles de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua en la Calle 26 No.69-76 Torre 2, piso 2 Edificio Elemento.
- **Buzón de Sugerencias:** esta herramienta permite a la ciudadanía exponer pública o anónimamente, quejas, sugerencias, y/o felicitaciones relativas a la misión de la Entidad. Se encuentra ubicado en la ventanilla única del Grupo de Gestión Documental, disponible los días hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua en la Calle 26 No.69-76 Torre 2, piso 2 Edificio Elemento.
- **Sistema Móvil PQRD:** a través de teléfonos celulares inteligentes con acceso a internet, se puede dirigir a la dirección electrónica de la USPEC, www.uspec.gov.co opción "Servicio al Ciudadano", opción "Ingrese aquí su PQRD", mecanismo a través del cual el ciudadano accede al formulario para presentar una PQRD.

Los Datos Personales de los peticionarios son tratados conforme a la AC-PO-001 Política de Protección de Datos Personales, la cual puede ser consultada en https://mipgestion.uspec.gov.co/portal/resultados_busqueda.php

6.10 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Anualmente se realiza Encuesta de Percepción de Satisfacción, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los grupos de valor y de interés con respecto al suministro y mantenimiento de infraestructura física y tecnológica, bienes y servicios, que presta la Entidad.

Esta información es analizada como insumo para identificar causas de insatisfacción y generar acciones de mejora, que permitan a los procesos misionales conocer los aspectos que requieren ser optimizados.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AC-PO-002
		Versión: 02
		Vigencia: 17/04/2024

RESUMEN DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	30/12/2023	Todos	Se crea el documento.
02	17/04/2024	6.8, 6.9 y 6.10	Se incluye link de consulta del procedimiento AC-PR-001, se ajustan los canales de atención y comunicación, se elimina "Chat en línea Institucional vía WhatsApp", se incluye el numeral 6.10. La presente Política de Servicio al Ciudadano se aprueba en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante Acta No. 150424 del 15-04-2024.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Ruth Liliana Cubillos León	Nombre: Juan Carlos Barragán Suárez	Nombre: Juan Carlos Barragán Suárez
Cargo: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	Cargo: Director Administrativo y Financiero	Cargo: Director Administrativo y Financiero
Dependencia: Atención al Ciudadano	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera