

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

CARTA DE TRATO DIGNO

BOGOTÁ ,D.C., SEPTIEMBRE 2024



La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, es la Entidad encargada de gestionar y administrar los recursos asignados para el suministro y mantenimiento de infraestructura física y tecnológica, bienes y servicios que garanticen el funcionamiento del sistema penitenciario y carcelario, contribuyendo al cumplimiento de los derechos de la Población Privada de la Libertad –PPL a cargo del INPEC.

Respetada Ciudadanía,

Es el ánimo de todos los servidores públicos que laboramos en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, darnos a conocer y que los Grupos de Valor y Ciudadanías a nivel nacional cuenten con la Entidad, para coadyuvar al mejoramiento continuo de las condiciones de habitabilidad y bienestar de la población privada de la libertad y su entorno social.

Estamos para servirlo, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional, grupo étnico, religión, o cualquier otra condición.

DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Derechos que tiene como ciudadano:

- Recibir un trato con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad y sin discriminación por los servidores públicos al servicio de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal, escrita, telefónica y por cualquier otro medio sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite ante sus requerimientos presentados.
- Recibir información, orientación actualizada y una adecuada respuesta, según los plazos establecidos por la Ley.
- Las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental se gestionaran de forma prioritaria.

- ✓ Recibir atención prioritaria con base en los enfoques diferenciales: personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, así como a cualquier persona en estado de indefensión, como lo contempla el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ A que la USPEC divulgue la información de forma proactiva, en atención a los principios de transparencia y publicidad, teniendo en cuenta las excepciones de acceso a la información demarcadas en la Ley.
- ✓ A que los datos sensibles que se obtenga de los usuarios, ciudadanos o grupos de interés, sean tratados de acuerdo a la Ley vigente.
- ✓ Acceder a información en lenguaje claro, accesible y recibir una respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la normatividad vigente.

Deberes de los Ciudadanos

- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios que le brinden información y atención.
- ✓ Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deben estar administradas por el principio de la buena fe.
- ✓ Entregar oportunamente la información correspondiente que facilite la identificación de su requerimiento.
- ✓ Aportar los datos de contacto actualizados con el fin de recibir respuesta a la petición presentada.
- ✓ Cumplir la Constitución Política y las Leyes.

CANALES DE ATENCION A LA CIUDADANÍA

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, ha dispuesto de los siguientes canales de atención e información, por medio de los cuales los Grupos de Valor y Ciudadanías en general, pueden hacer efectivos sus derechos:



CARTA DE TRATO DIGNO

✓ **Presencial**

La USPEC se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Avenida Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, pisos 12 y 13 - Torre cuatro 4 Agua, en jornada continua de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

Para efectos de entrega de correspondencia y radicación, el punto de atención se encuentra ubicado en la Avenida Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, piso 2 - Torre 3 Fuego, en jornada continua de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:30 p.m.

✓ **Telefónico**

A través del PBX +57 60(1) 6664426 de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Servicio a los Grupos de Valor y Ciudadanías: Ext. 1329 - 1330.

✓ **Correo electrónico**

A través de los siguientes correos electrónicos:

- Correo Institucional: aciudadano@uspec.gov.co
- Correo Notificaciones Judiciales: buzonjudicial@uspec.gov.co

✓ **Escrito**

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Avenida Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, piso 2 - Torre 3 Fuego, puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

También puede radicar sus peticiones mediante el correo electrónico: aciudadano@uspec.gov.co o diligenciando el "Formulario de PQRS" Formulario en Línea, disponible en la página Institucional de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC a través del enlace: <https://www.cloud.infodocumental.com.co/mvcuspec/ViewsCorrespondencia/RadicacionPQR>.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.



✓ **Redes Sociales**

 **Facebook:** @unidad.uspec

 **Twitter:** @USPEC_Colombia

 **YouTube:** USPEC – Colombia

 **Instagram:** uspec_colombia

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC

Dirección: Av. Calle 26 No 69 - 76

Edificio Elemento, pisos 12 y 13- Torre 4 Agua.

Bogotá, D. C., Colombia