



## MEMORANDO

**PARA :** DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA,  
COORDINADORES Y SERVIDORES PÚBLICOS

**DE:** Director Administrativo y Financiero (E)

**ASUNTO:** Informe Trimestral Julio a Septiembre de 2024 de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

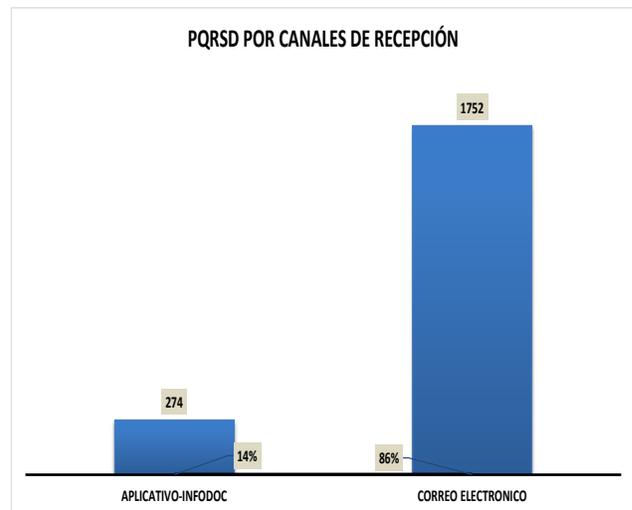
**FECHA:** Bogotá D.C., 16 octubre de 2024

Cordial Saludo:

De acuerdo a las competencias del Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-USPEC, se presenta el informe trimestral de las diferentes solicitudes allegadas por correo institucional [ciudadano@uspec.gov.co](mailto:ciudadano@uspec.gov.co) y aplicativo INFODOC Módulo PQRSD-SGDEA desde el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024, las cuales de acuerdo a la Resolución No. 000850 de fecha 26 de noviembre de 2019, son responsables de atender las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.

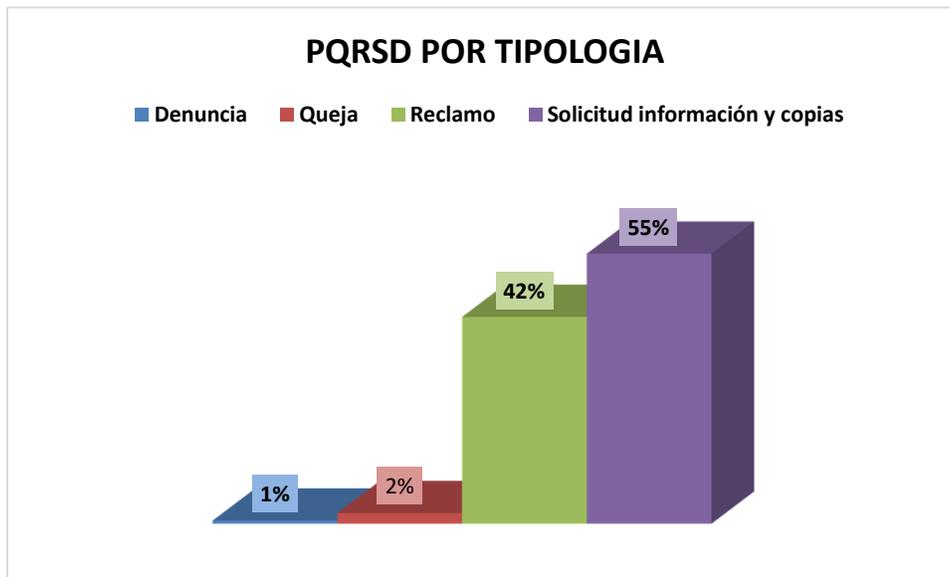
Se recibieron y registraron Dos mil veintiséis (2026) peticiones por los siguientes canales de atención o comunicación:

CANAL	CANTIDAD	%
APLICATIVO-INFODOC	274	14%
CORREO ELECTRONICO	1752	86%

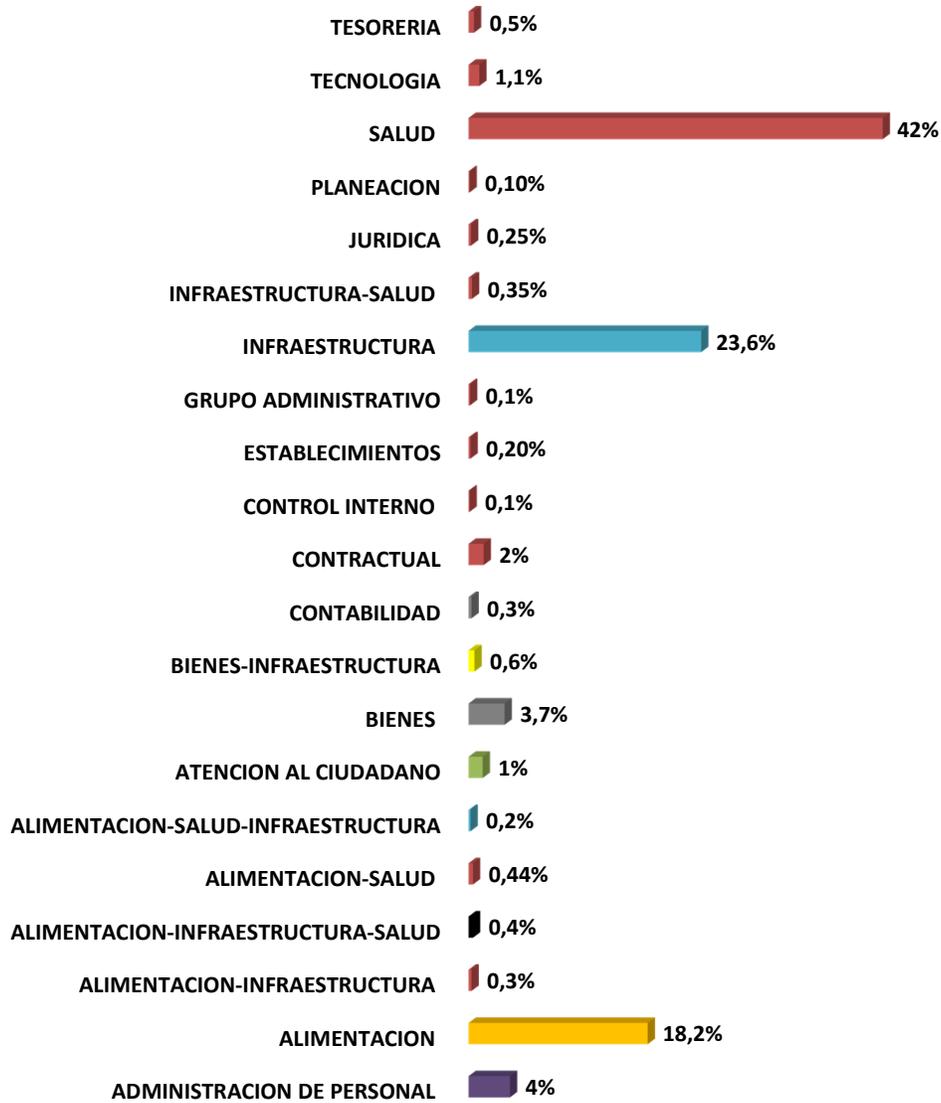


Del periodo señalado entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024, de los Dos mil veintiséis (2026) requerimientos se presenta el estado de los mismos de acuerdo a su tipología (Queja Reclamo, Solicitud de información y Denuncia).

TIPOLOGIA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
Denuncia	1	7	2	3	13
Queja	25	13	1	5	44
Reclamo	235	154	128	337	854
Solicitud información y copias	538	330	76	171	1115



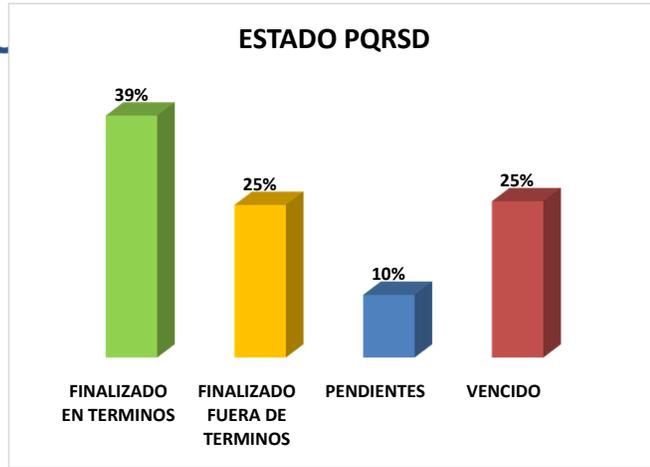
### % PQRSD POR TEMA



ESTADO PQRSD	CANTIDAD	%
FINALIZADO EN TERMINOS	799	39%



FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	504	25%
PENDIENTES	207	10%
VENCIDO	516	25%

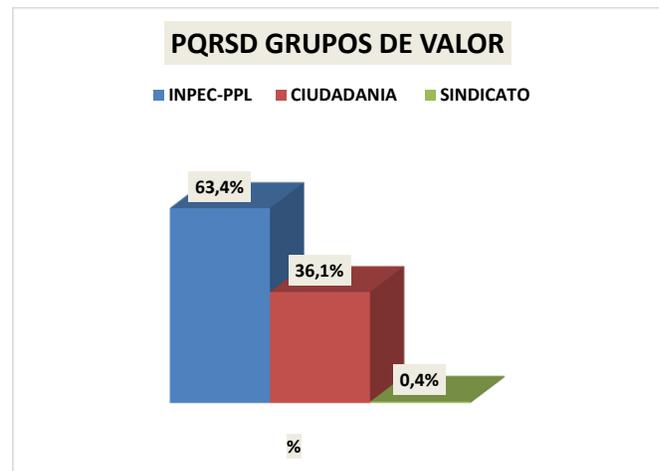


## PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR

Los Grupos de Valor de la USPEC, se encuentran consignados en el Portafolio de Atención al Ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

- INPEC - PPL
- Grupos Sindicales
- Ciudadanía

GRUPO DE VALORINTERES	%
INPEC-PPL	63,4%
CIUDADANIA	36,1%
SINDICATO	0,4%



Del periodo señalado entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024, de los Dos mil veintiséis (2026) requerimientos, se presenta de acuerdo a las competencias por área o grupo y temas compartidos de acuerdo a su trámite:

Las Dependencias asignadas para responder fueron las siguientes:

### Administración de Personal

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ADMINISTRACION DE PERSONAL	40	21	4	18	83

PROCENTAJE	48%	25%	5%	22%	
------------	-----	-----	----	-----	--

## Alimentación

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ALIMENTACION	72	98	19	180	369
PORCENTAJE	20%	26%	5%	49%	

## Atención al Ciudadano

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ATENCION AL CIUDADANO	29				29
PORCENTAJE	100%				

## Bienes

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
BIENES	22	17	15	19	73
PORCENTAJE	30%	23%	21%	26%	

## Contabilidad

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
CONTABILIDAD		1		6	7
PORCENTAJE		14%		86%	

## Contractual

TEMA	FINALIZADO O EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
CONTRACTUAL	15	6	2	5	28
PORCENTAJE	54%	21%	7%	18%	

## Dirección General

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
DIRECCION GENERAL	1				1

PROCENTAJE	100%				
------------	------	--	--	--	--

### Grupo Administrativo

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
GRUPO ADMINISTRATIVO				4	4
PORCENTAJE				100%	

### Infraestructura

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
INFRAESTRUCTURA	52	76	117	234	479
PORCENTAJE	11%	16%	24%	49%	

### Jurídica

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
JURIDICA	10	1		1	12
PORCENTAJE	83%	8%		8%	

### Planeación

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
PLANEACION	1		1	1	3
PORCENTAJE	33%		33%	33%	

### Prensa

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
PRENSA				1	1
PORCENTAJE				100%	

### Salud

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
SALUD	528	256	37	31	852
PORCENTAJE	62%	30%	4%	4%	

### Talento Humano

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
TALENTO HUMANO	1			1	2
PORCENTAJE	50%			50%	

### Tecnología

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
<b>TECNOLOGIA</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>22</b>
<b>PORCENTAJE</b>	18%	46%	18%	18%	

### Tesorería

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
TESORERIA	6	3			9
PROCENTAJE	67%	33%			

### Peticiones Compartidas

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ALIMENTACION -BIENES- INFRAESTRUCTURA-SALUD	1				1
ALIMENTACIÓN-BIENES-CONTRACTUAL- INFRAESTRUCTURA-PLANEACIÓN- TECNOLOGIA-SALUD-		1			1
ALIMENTACION-BIENES- INFRAESTRUCTURA			1		1
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA	3	1		2	6
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA- SALUD	3	6	1	3	13
ALIMENTACION-SALUD	4	1	2	2	9
BIENES-INFRAESTRUCTURA	6	2	1	3	12
BIENES-INFRAESTRUCTURA- TECNOLOGIA			1		1
BIENES-SALUD		1			1
INFRAESTRUCTURA-SALUD	1	3	2	1	7

### OBSERVACIONES

- La notificación de las PQRSD se realizó a través del aplicativo PQRSD de INFODOC, a las dependencias competentes.
- Envío mediante correo electrónico del estado en que se encuentran las PQRSD. (alertas).

- Se encuentra en proceso de ajuste el Módulo de PQRSD que hace parte del SGDEA-INFODOC, con el fin de gestionar adecuadamente las peticiones allegadas a la Entidad.

### **ACCIÓN DE MEJORA**

Implementar o crear desde la Dirección un plan de contingencia para dar continuidad a los términos de las PQRSD recibidos por la Entidad a fin de año (fecha para la cual terminan los contratos de apoyo a la gestión), con el propósito de evitar incumplir con los términos de respuesta señalados en la Ley 1755/2015.

Cordialmente,



**FIRMA**  
**FIDEL ESPITIA ORDOÑEZ**



PROYECTO	JHOAN MILLER RODRIGUEZ FRANCO TÉCNICO ADMINISTRATIVO	10/16/202 4 9:23:00 AM	
FIRMO	RUTH LILIANA CUBILLOS LEON COORDINADOR(A)	10/16/202 4 11:34:37 AM	
FIRMO	FIDEL IGNACIO ESPITIA ORDOÑEZ DIRECTOR GRADO 23	10/17/202 4 9:07:10 AM	