

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

# INFORME ANUAL PETICIONES (PQRS) VIGENCIA 2024

---

BOGOTÁ D.C., ENERO 2025



El Grupo de Atención al Ciudadano recibe y tramita las solicitudes (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD) allegadas por los diferentes canales dispuestos a los Grupos de Valor y Ciudadanías, con el ánimo de atender oportunamente sus requerimientos.

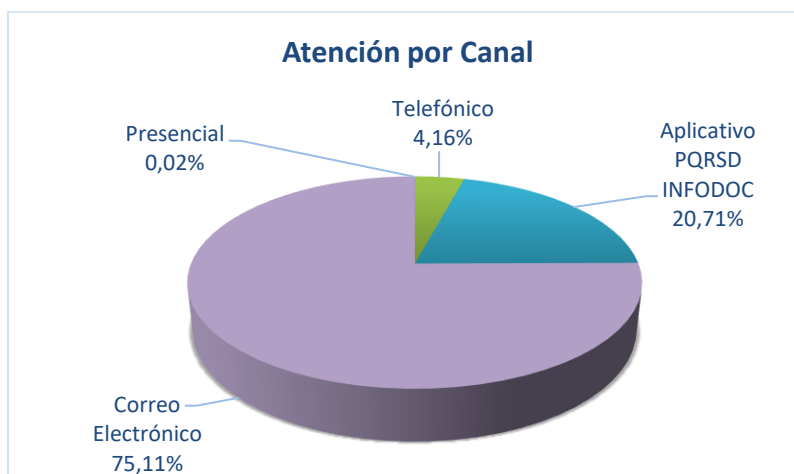
En esta ocasión se realiza el Informe de todas las Peticiones recibidas en la vigencia 2024, las cuales de acuerdo a la Resolución No. 000850 de fecha 26 de noviembre de 2019, son responsables de atender las dependencias que por su competencia y funciones tienen relación directa con la petición presentada.

Se realiza mediante las siguientes modalidades:

- ✚ Informes mensuales a las dependencias con la relación de PQRSD, solicitudes y trámites vencidos.
- ✚ Informes trimestrales a las dependencias con la relación de PQRSD, solicitudes y trámites vencidos.
- ✚ Se envía Matriz a los Líderes PQRSD, responsables del seguimiento y control de las PQRSD con peticiones por vencer; para facilitar el control de PQRSD en cada una de las dependencias.
- ✚ Envío mediante correo electrónico del estado en que se encuentran las PQRSD (Alertas).
- ✚ Se envía una alerta en forma de semaforización que clasifica los documentos asignados en próximos a vencer, vencidos o pendientes de tramitar, para la oportuna gestión de los mismos. Se invita a las Dependencias a revisar las peticiones a su cargo y finalizarlas en términos.
- ✚ Se envía el Memorando mensual y trimestral a la Oficina de Jurídica para conocimiento de los casos concretos de falta de atención a alguna petición para que con su Grupo de Control Interno Disciplinario proceda de conformidad a su competencia.

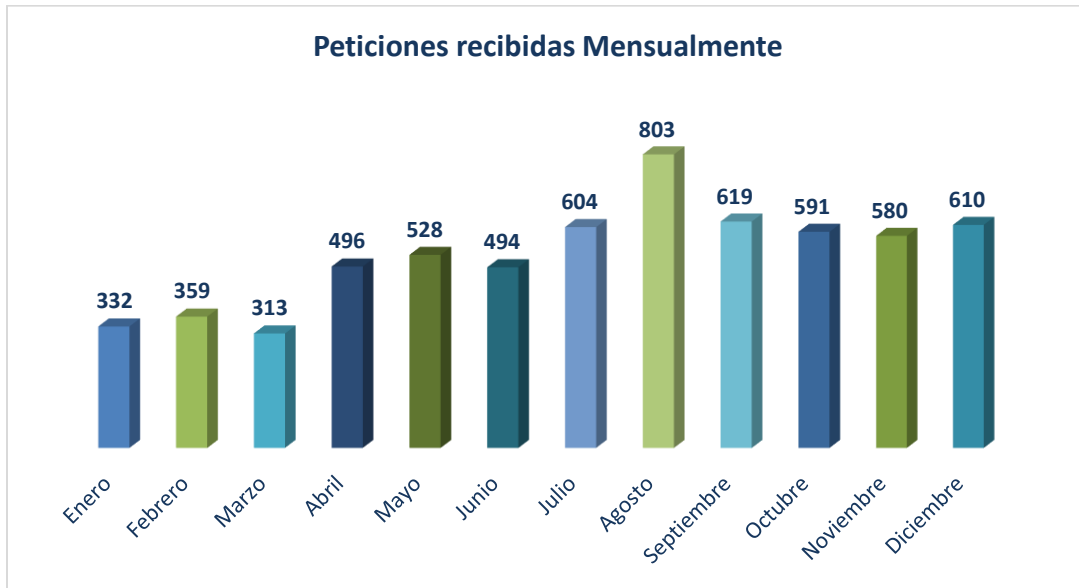
Para la vigencia del año 2024, se recibieron 6.329 PQRSD registradas y gestionadas por medio de los canales de INFODOC y el correo institucional [ciudadano@uspec.gov.co](mailto:ciudadano@uspec.gov.co). De las cuales 6.096 han sido contestadas por las dependencias responsables, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del **96%**. Con respecto a la meta se supera el cuatro por ciento (4%), con respecto a las 233 PQRSD restantes, las cuales se encuentran en trámite o proceso de repuesta.

Por el correo electrónico institucional [ciudadano@uspec.gov.co](mailto:ciudadano@uspec.gov.co) se recibieron 4.961 peticiones, las cuales fueron revisadas por el Grupo de Atención al Ciudadano y asignadas a las dependencias competentes para dar respuesta, mientras que 1.368 peticiones fueron recibidas por el aplicativo PQRSD INFODOC.

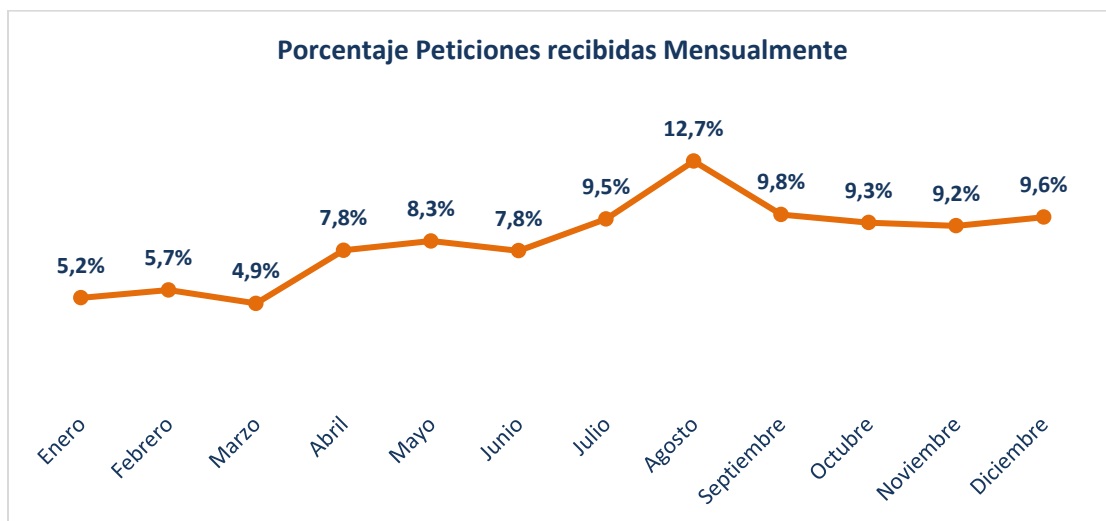


## PETICIONES RECIBIDAS

Durante la vigencia 2024 se recibieron un total de 6.329 peticiones, mensualmente así:



De acuerdo con el siguiente gráfico el mayor número de peticiones se recibieron en el mes de agosto (803; 12,7%), seguido de los meses de Septiembre (619; 9,8%) y diciembre (610; 9,6%).

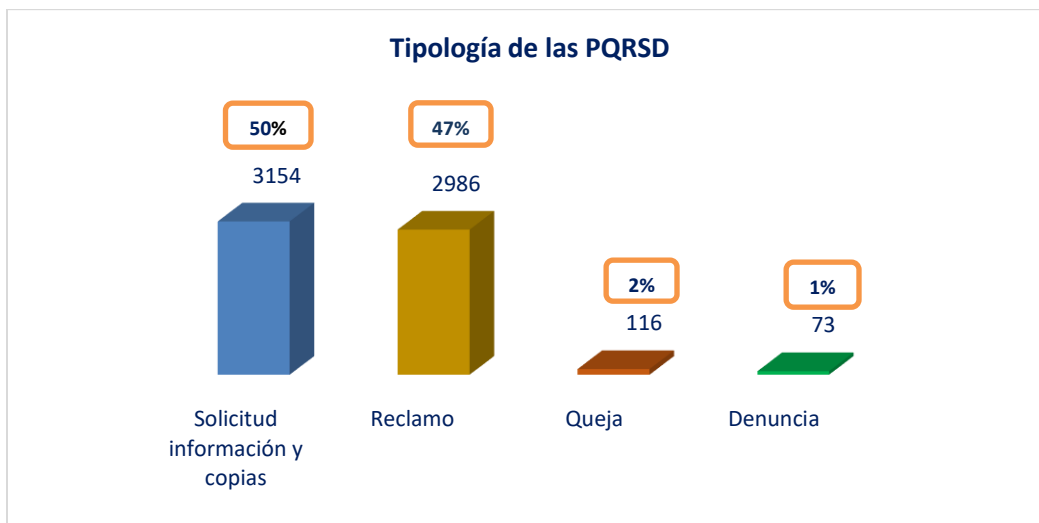


En la vigencia 2024 (enero a diciembre de 2024), las peticiones allegadas se designaron a las siguientes dependencias:

DEPENDENCIA	TOTAL	% TOTAL	RESPUESTA EN TÉRMINOS	% CUMPLIMIENTO	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	% FUERA TÉRMINOS	PENDIENTE DE CIERRE	% PENDIENTE DE CIERRE
<b>Salud</b>	2.468	39%	1.784	72%	656	27%	28	1%
<b>Infraestructura</b>	1.443	23%	334	23%	1.012	70%	97	7%
<b>Alimentación</b>	1.143	18%	377	33%	710	62%	56	5%
Personal	341	5%	169	50%	166	49%	6	1%
Bienes	256	4%	133	52%	118	46%	5	2%
Atención al Ciudadano	135	2%	135	100%				
Contractual	91	1%	47	52%	32	35%	12	13%
Tesorería	46	0.73%	39	85%	7	15%		
Tecnología	44	0.70%	10	23%	28	64%	6	14%
Jurídica	24	0.38%	16	67%	5	21%	3	13%
Administrativo	9	0.14%	0	0%	2	22%	7	78%
Contabilidad	8	0.3%	0	0%	8	100%		
Talento Humano	6	0.09%	1	17%	4	67%	1	17%
Planeación	5	0.08%	2	40%	3	60%		
Control Interno	2	0.03%	2	100%				
Dirección General	2	0.03%	1	50%			1	50%
Presupuesto	1	0.02%	1	100%				
Sub Establecimientos	1	0.02%	1	100%				
Prensa	1	0.02%			1	100%		
Documental	1	0.02%			1	100%		

### TIPOLOGIA DE LAS PETICIONES

En la vigencia 2024, la tipología de las peticiones con un mayor volumen fue la Solicitud de Información que representó el 50% (3.154), seguida por los Reclamos 2.986 (47%), Quejas 116 (2%) y Denuncias 73 (1%).

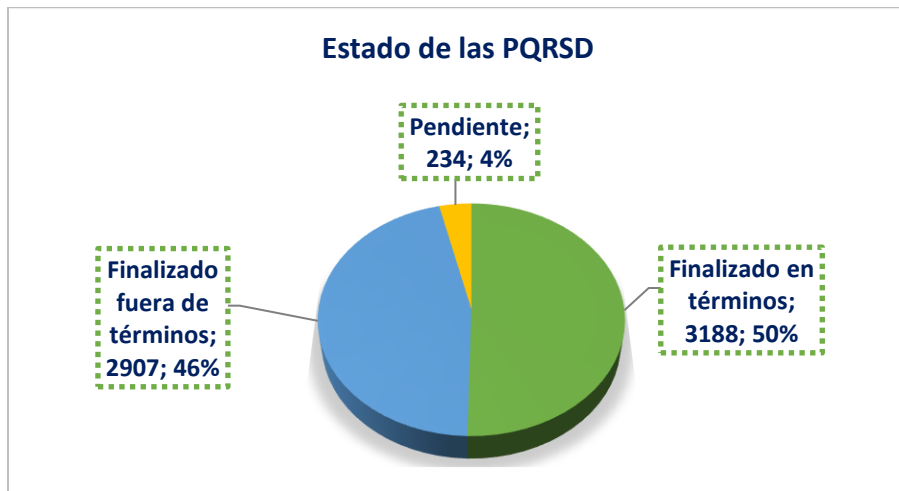


Tanto en los meses de agosto (411), septiembre (365) y noviembre (371) de 2024 se evidencia que la Tipología Solicitud de Información es la que presenta un mayor número de peticiones, en las cuales su requerimiento estuvo relacionado con solicitud de información sobre la posesión de los aspirantes que se encontraban en lista de elegibles.

Así mismo, el incremento por parte de los Juzgados, solicitando información sobre la atención en salud de los privados de la libertad y de alimentación de las Estaciones de Policía, entre otros. Seguido de la Tipología Reclamo, con respecto a las vigencias anteriores se denota una disminución en la recepción.

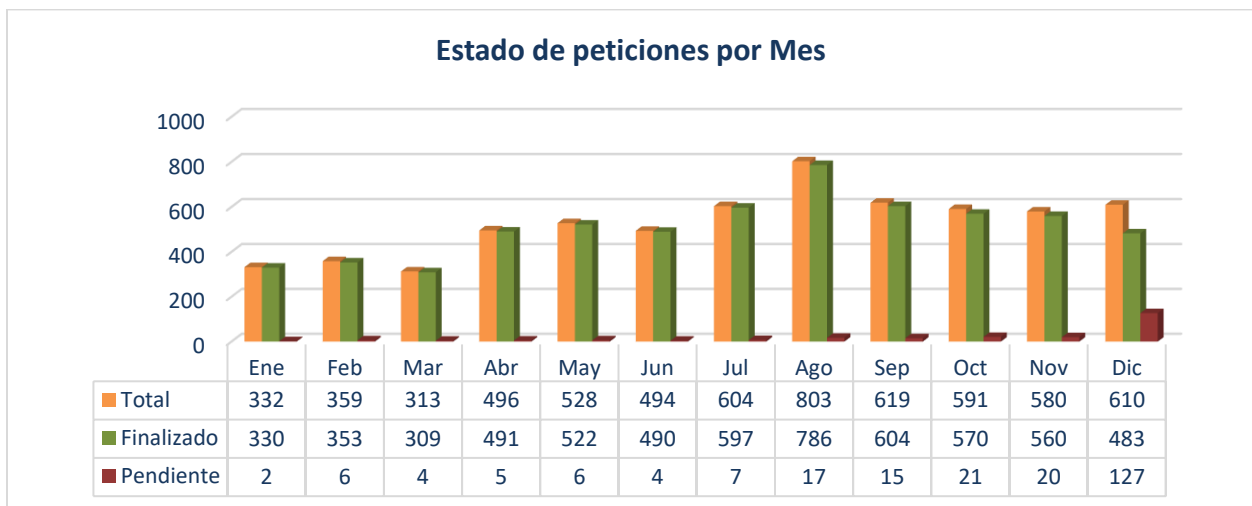
**ESTADO DE LAS PETICIONES**

En el año 2024 se recibieron un total de 6.329 peticiones, de las cuales se finalizaron en términos 3.188 con un porcentaje del (50%), se finalizaron fuera de términos 2.907 con un porcentaje del (46%) y se encuentran pendientes 234 con un porcentaje del (4%).



**PETICIONES PENDIENTES POR MES**

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de peticiones que se encuentran pendientes corresponden al mes de diciembre 127 (54,3%), así mismo, hay peticiones pendientes de los meses de octubre 21 (9,0%) y noviembre 20 (8,5%).





## INFORME ANUAL PETICIONES (PQRSD) VIGENCIA 2024

### PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las 6.329 peticiones recibidas en la USPEC, Salud fue la dependencia que recibió un mayor número de peticiones 2.468 (39%), seguida de Infraestructura 1.443 (23%) y Alimentación 1.143 (18%).

Se recibieron 302 peticiones que contemplan la gestión de varias dependencias, obteniendo 141 respuestas en términos, 154 respuestas fuera de términos y pendientes 2.

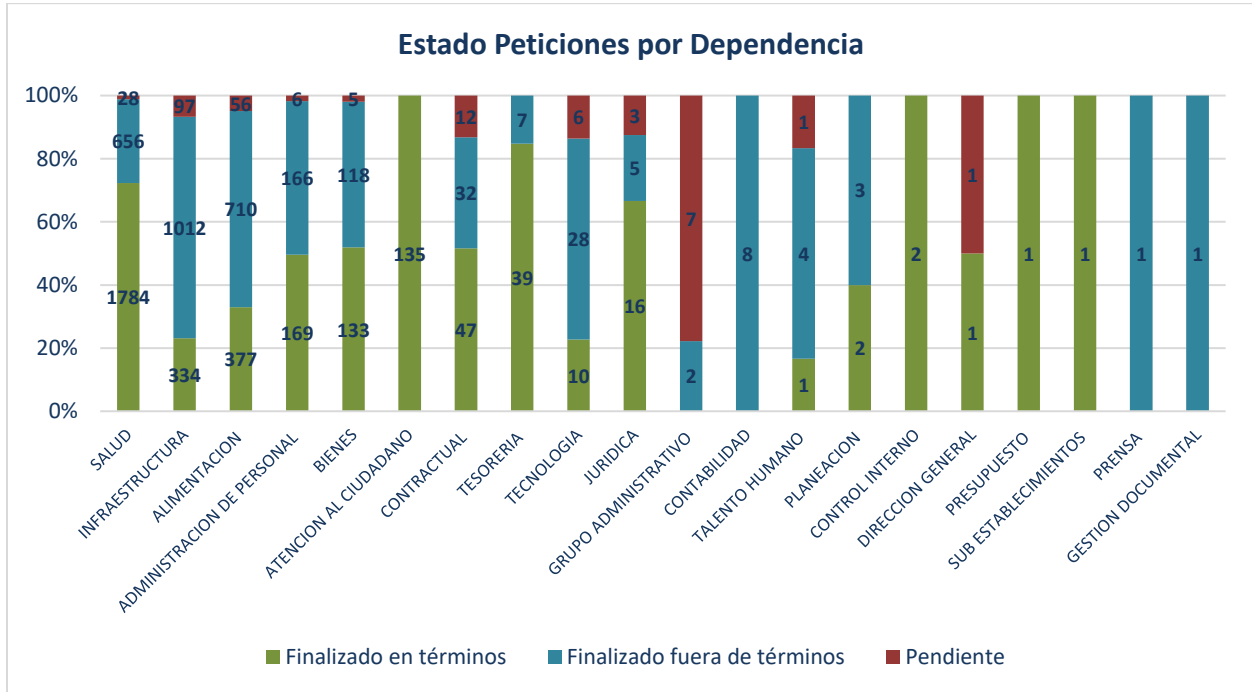
En la vigencia 2024 (enero a diciembre de 2024), se designaron a las siguientes dependencias:

DEPENDENCIA	TOTAL	% TOTAL	RESPUESTA EN TÉRMINOS	% CUMPLIMIENTO	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	% FUERA TÉRMINOS	PENDIENTE DE CIERRE	% PENDIENTE DE CIERRE
Salud	2.468	39%	1.784	72%	656	27%	28	1%
Infraestructura	1.443	23%	334	23%	1.012	70%	97	7%
Alimentación	1.143	18%	377	33%	710	62%	56	5%
Personal	341	5%	169	50%	166	49%	6	1%
Bienes	256	4%	133	52%	118	46%	5	2%
Atención al Ciudadano	135	2%	135	100%				
Contractual	91	1%	47	52%	32	35%	12	13%
Tesorería	46	0.73%	39	85%	7	15%		
Tecnología	44	0.70%	10	23%	28	64%	6	14%
Jurídica	24	0.38%	16	67%	5	21%	3	13%
Administrativo	9	0.14%	0	0%	2	22%	7	78%
Contabilidad	8	0.3%	0	0%	8	100%		
Talento Humano	6	0.09%	1	17%	4	67%	1	17%
Planeación	5	0.08%	2	40%	3	60%		
Control Interno	2	0.03%	2	100%				
Dirección General	2	0.03%	1	50%			1	50%
Presupuesto	1	0.02%	1	100%				
Sub Establecimientos	1	0.02%	1	100%				
Prensa	1	0.02%			1	100%		
Documental	1	0.02%			1	100%		



ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

La dependencia que tiene más peticiones pendientes por atender es Infraestructura (97), seguida de Alimentación (56) y Salud (28).



Frente al periodo anterior se evidencia una tendencia de cumplimiento en el mes de diciembre superior a los meses anteriores, posiblemente debido al cierre y cumplimiento de paz y salvo para los contratistas y el soporte técnico y capacitación sobre como enlazar las respuestas por parte del personal del Grupo Atención al Ciudadano.

ACCIÓN DE MEJORA

- ✓ **Fomentar las actividades de mejoramiento pertinentes:** Establecer en el inicio (inducción) una capacitación de fondo a los servidores públicos y contratistas en el cierre y enlace de respuestas en el aplicativo INFODOC.
- ✓ Asistir a las capacitaciones sobre **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.**
- ✓ Recurrir a la opción de **PRORROGA** antes del vencimiento de las peticiones.

**JUAN CARLOS BARRAGÁN SUÁREZ**  
 Director Administrativo y Financiero

**GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**