



MEMORANDO

PARA : DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA,
COORDINADORES Y SERVIDORES PÚBLICOS
UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS

DE: Directora Administrativa y Financiera (E)

ASUNTO: Informe Mensual 01 al 31 de mayo de 2026 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

FECHA: Bogotá D.C., 02 de mayo de 2026

De conformidad con las competencias funcionales del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, se presenta el informe mensual de las diferentes PQRSD registradas en el Gestor Documental designado "INFODOC", para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo de 2026, conforme a las normas que lo regulan al interior de la entidad así: *Circular 000043 DE 02 DE OCTUBRE DE 2020* "LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN" y la *RESOLUCIÓN NO. 000850 DE FECHA 26 DE NOVIEMBRE DE 2019*, son responsables de atender las peticiones, quejas, Reclamos , solicitudes y denuncias las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con los mecanismos enunciados anteriormente y que se presentan.

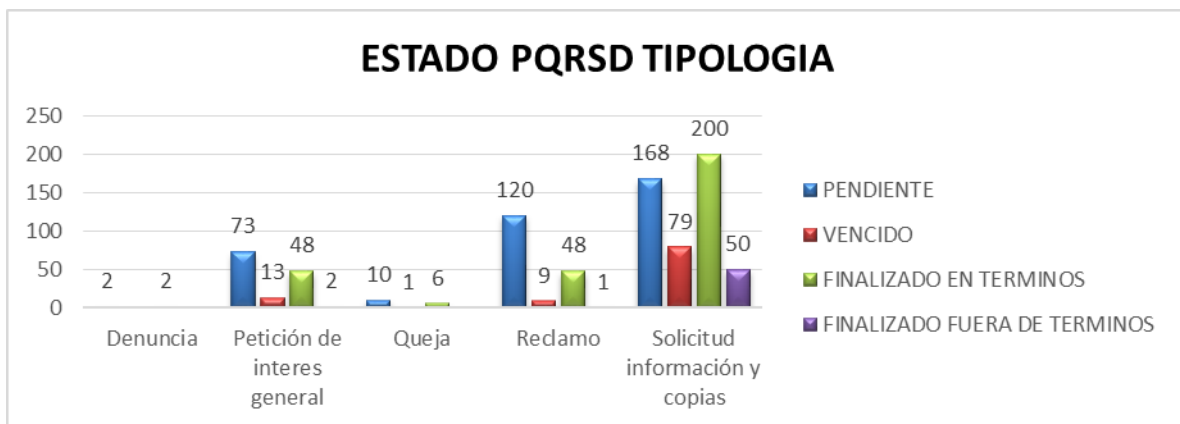
Se recibieron por medio de los canales APLICATIVO-INFODOC y CORREO ELECTRONICO aciudadano@uspec.gov.co, ochocientos treinta y dos (832) peticiones, por los siguientes canales de atención o comunicación:

En la siguiente grafica se permite identificar el porcentaje de recibo por los medios enunciados anteriormente así:



Grafica Atención al ciudadano

Del periodo señalado que corresponde al mes de mayo de 2026, a continuación en la gráfica se presenta el estado actual de las PQRSD de acuerdo a su tipología y su estado así:



Grafica Atención al ciudadano

A continuación, el cuadro se desglosa la información en Relación de los estados de las PQRSD, de acuerdo a las competencias de cada área, grupo y temas compartidos:

DIRECCION GENERAL

TEMA	PENDIENTE	VENCIDO	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	Total general
JURIDICA	4	---	1	---	5
PLANEACION	---	---	4	---	4
PRENSA	1	---	---	---	1
TECNOLÓGICA	2	1	4	2	9

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	17	17

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA

TEMA	PENDIENTE	VENCIDO	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	Total general
ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	1	---	1	4
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN	3	2	1	---	6

SUBDIRECCION FINANCIERA

TEMA	PENDIENTE	VENCIDO	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	Total general
CONTABILIDAD	---	---	2	---	2
PRESUPUESTO	---	1	---	---	1
TESORERIA	1	---	3	3	7

DIRECCIÓN SUBDIRECCIÓN SUBAER

TEMA	PENDIENTE	Total general
SUBAER	1	1

DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL

TEMA	PENDIENTE	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	Total general
CONTRACTUAL	6	6	2	14

DIRECCION LOGISTICA

TEMA	PENDIENTE	VENCIDO	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	Total general
ALIMENTACIÓN	24	5	37	7	73
BIENES	1	---	44	---	45
SALUD	237	12	164	25	438

DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA

TEMA	PENDIENTE	VENCIDO	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	Total general
INFRAESTRUCTURA	85	80	19	13	197

PQRSD COMPRATIDAS

TEMA	PENDIENTE	FINALIZADO EN TERMINOS	Total general
ALIMENTACION - SALUD	1	---	1
BIENES - INFRAESTRUCTURA	1	---	1
INFRAESTRUCTURA - ALIMENTACION	2	2	4
INFRAESTRUCTURA- BIENES	1	---	1

INFRAESTRUCTURA- SALUD	1	---	1
------------------------	---	-----	---

PETICIONES RELACIONADAS POR GRUPOS DE VALOR Y CIUDADANIA

Los Grupos de Valor y Ciudadanía de la USPEC, se encuentran clasificados en la caracterización de usuarios en el Grupo de Atención al Ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

GRUPOS DE VALOR

- ✓ **EL Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario-INPEC**, al cual se le presta el Servicio de Salud, Alimentación, Bienes y servicios e Infraestructura.
- ✓ **La Población Privada de la Libertad** quien también realiza requerimientos de los servicios anteriormente enunciados.

GRUPOS DE VALOR	TOTAL GENERAL
INPEC	309
INPEC-PPL	188
Total general	497

CIUDADANÍAS

Son los requerimientos que presenta la ciudadanía por los servicios prestados al INPEC, pero que por causales que invocan como derechos humanos, quieren conocer el trámite adelantado dentro de estos grupos tenemos a las Organizaciones Sindicales, ONGS, Fundaciones, Entidades Publica, Policía, Juzgados, Alcaldías, entre otros.

CIUDADANIA	TOTAL GENERAL
ADRES	1
ALCALDIAS	14
ANONIMO	11
CIUDADANIA	67
CNSC	1
EMPRESA CONTRATISTA	29
ESTACIONES DE POLICIA	14
FUNCIONARIO USPEC	4
FUNDACIONES	5
GOBERNACIONES	4
GRUPO SINDICAL	7
HOSPITALES	3
JUZGADOS	161

CIUDADANIA	TOTAL GENERAL
MINDEFENSA BOGOTA	1
MINJUSTICIA	4
MINSALUD	3
PRESIDENCIAL BOGOTA	1
RESGUARDO INDIGENA	1
SALUD TERRITORIAL TUNJA	1
SENA	1
SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS	1
VEDURIAS	1
TOTAL GENERAL	335

OBSERVACIONES

- La notificación de las PQRSD se realiza a través del aplicativo PQRSD de INFODOC, a las dependencias competentes esto.
- El Grupo de Atención al Ciudadano que depende de la Dirección Administrativa y Financiera hace el envío mediante correo electrónico del estado (PENDIENTE) en que se encuentran las PQRSD. (Alertas), en forma semanal y a través de notas por prensa publicando cada quince días.
- Nuevamente se comunica al Grupo de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa quien 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 Entidad y se generen entre otras las alertas, el ajuste de las fechas, conocimiento de la temática, notificación al peticionario entre otras.
- Es preciso indicar que de acuerdo a este informe de registro de PQRSD se tomaron los requerimientos que su vencimiento estaba dentro del mismo mes, ya que existe un parámetro de peticiones que están contemplados para el presente mes de **JUNIO DE 2026**.

ACCIÓN DE MEJORA

Teniendo en cuenta la Circular **000043 DE 02 DE OCTUBRE DE 2020** "**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN**" y la **RESOLUCIÓN NO. 000850 DE FECHA 26 DE NOVIEMBRE DE 2019** Se pone en conocimiento la situación que podría constituir una actuación disciplinaria, por la omisión en el cumplimiento de los términos consagrados en las normas, esto con el fin de que se adelanten las verificaciones correspondientes y se establezca si existe mérito para iniciar una investigación disciplinaria por la dependencia correspondiente.

En particular, se evidencia que a la fecha existen requerimientos en estado pendiente fuera del término legal establecido

Esta actuación no solo vulnera los principios de legalidad y debido proceso administrativo, sino que además podría constituir una omisión en el deber funcional del servidor, afectando los derechos del peticionario y el cumplimiento de los fines institucionales.

De igual manera este proceso de PQRSD y el no cumplir con los plazos fijados en la norma o dar respuesta extemporánea, podría tener solución atacando tres factores como son las tecnológicas, procedimentales y de seguimiento garantizando así el derecho fundamental del ciudadano.

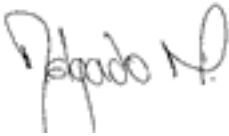
Por lo anterior, de manera atenta se solicita a la Oficina Asesora Jurídica estudie y evalúe la posibilidad de iniciar las acciones jurídicas y disciplinarias a que haya lugar.

Cordialmente,



FIRMA

ISABEL CRISTINA DIAZ ALZATE

PROYECTO	YINET XIMENA REYES GARCIA TÉCNICO OPERATIVO 10 GRADO 10	6/9/20 26 8:57:4 6 AM	
REVISOR	YINET XIMENA REYES GARCIA TÉCNICO OPERATIVO 10 GRADO 10	6/9/20 26 12:11: 25 PM	
REVISOR	NURY CECILIA DELGADO MARRUGO COORDINADOR(A)	6/9/20 26 12:18: 24 PM	
FIRMA	ISABEL CRISTINA DIAZ ALZATE SUBDIRECTOR	6/10/2 026 4:36:5 6 PM	