

MEMORANDO

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

DE: Directora Administrativa y Financiera (E)

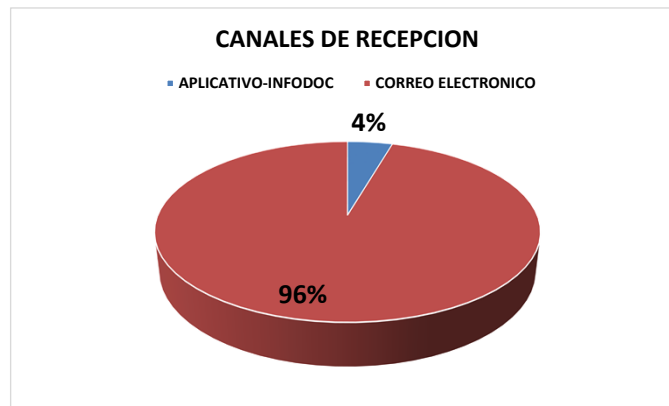
ASUNTO: Informe Mensual 01 al 30 de abril de 2026 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

FECHA: Bogotá D.C., 19 de mayo de 2026

De acuerdo a las competencias de la Dirección Administrativa y Financiera-Grupo de Atención al Ciudadano en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, se presenta el informe mensual de las diferentes solicitudes registradas en el aplicativo PQRSD INFODOC, para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril de 2026, las cuales de acuerdo a la normatividad vigente que en el caso que nos ocupa son:

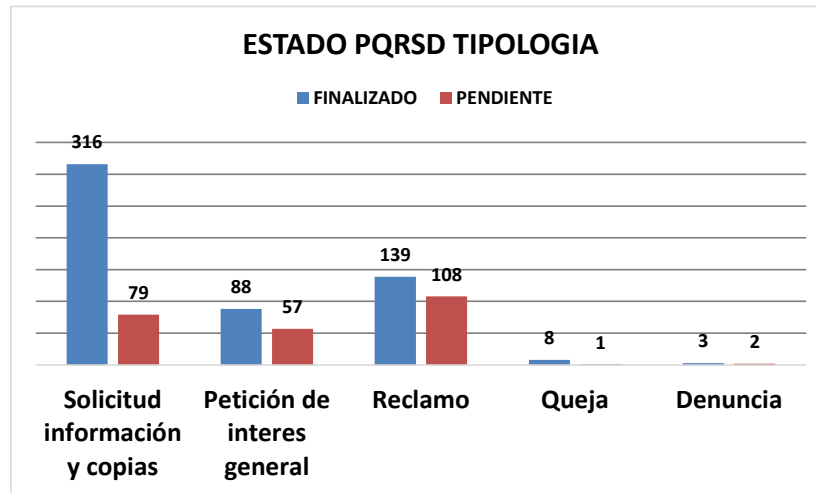
- ✓ Circular No. **000043 DE 02 DE OCTUBRE DE 2020** "mediante la cual se establecen los **LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN** proferida por la Dirección Administrativa y Financiera.
- ✓ **RESOLUCIÓN No. 000850 DE FECHA 26 DE NOVIEMBRE DE 2019**, proferida por la Dirección General, en la cual se fija la competencia para dar respuesta a las peticiones

Las PQRSD se recibieron por los diferentes canales APLICATIVO-INFODOC y CORREO ELECTRONICO aciudadano@uspec.gov.co, en total se consolidan ochocientos un (801) peticiones, por los siguientes medios de atención o comunicación:



Grafica Atención al ciudadano

Del periodo señalado del mes de abril de 2026, a continuación se presenta el estado actual de los registros de acuerdo a su tipología:



Grafica Atención al ciudadano

A continuación, se presenta cuadro mediante la cual se describe los estados de las PQRSD, de acuerdo a las competencias de cada área, grupo y temas compartidos así:

DIRECCION GENERAL

OFICINA DE TECNOLOGIA

TEMA	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO EN TERMINOS	VENCIDO	TOTAL GENERAL
TECNOLOGIA	2	1	1	4

OFICINA ASESORA JURIDICA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINO	FINALIZADO EN TERMINOS	TOTAL GENERAL
JURIDICA	4	4	8

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TEMA	FINALIZADO EN TERMINO	FINALIZADO FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ADMINISTRACION DE PERSONAL	18				18

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINO	FINALIZADO FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL

GRUPO ADMINISTRATIVO				1	1
ADMINISTRACION DE PERSONAL	14		2	4	20

SUBDIRECCION FINANCIERA

TEMA	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	TOTAL GENERAL
TESORERIA	7	1	8

DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL

TEMA	VENCIDO	TOTAL GENERAL
Contractual	14	14

DIRECCION LOGISTICA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINO	FINALIZADO FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
ALIMENTACION	27	6	4	6	43
BIENES	62	9	56	8	135
SALUD	273	48	27	31	379
TOTAL GENERAL	362	63	87	45	557

DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINO	FINALIZADO FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	VENCIDO	TOTAL GENERAL
INFRAESTRUCTURA	52	25	18	74	169

Cuadro explicativo de PQRSD compartidas entre dependências así:

PQRS D COMPRATIDAS

TEMA	FINALIZADO EN TERMINO	TOTAL GENERAL
BIENES-INFRAESTRUCTURA	1	1
TEMA	FINALIZADO EN TERMINO	TOTAL GENERAL
INFRAESTRUCTURA PLANEACION	1	1

PETICIONES RELACIONADAS POR GRUPOS DE VALOR Y CIUDADANIA

Los Grupos de Valor y Ciudadanía de la USPEC, se encuentran consignados en la caracterización de usuarios con la que cuenta 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 e Infraestructura.
- ✓ **La Población Privada de la Libertad** quien también realiza requerimientos de los servicios anteriormente enunciados.

GRUPO DE VALOR	TOTAL GENERAL
INPEC-PPL	185
INPEC	289
Total General	474

CIUDADANÍA

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

CIUDADANIAS	TOTAL GENERAL
CIUDADANIA	64
JUZGADOS	145
GRUPOS SINDICALES	9
MINJUSTICIA	9
CENTRO TRANSITORIOS	2
EMPRESA CONTRATISTA	48
FUNCIONARIOS USPEC	5
FUNDACIONES	5
ESTACIONES DE POLICIA	11
HOSPITALES	5
GOBERNACIONES	4
ENTERRITORIO	1
VEEDURIA	2
ALCALDIAS	8
MINSALUD	1
CNSC	2
PRESIDENCIA	2
UNIVERSIDADES	1
SEGUROS DEL ESTADO	1
ICBF	1

CIUDADANIAS	TOTAL GENERAL
ESTUDIANTE	1
Total general	327

OBSERVACIONES

- El Grupo de Atención al Ciudadano genera la notificación de las PQRSD a través del aplicativo de INFODOC, el cual se encuentra a cargo del Grupo de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa, a las dependencias conforme a competencia funcional de las mismas.
- El Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera realiza las alertas a las diferentes dependencias de la USPEC mediante correo electrónico del estado (PENDIENTE) en que se encuentran las PQRSD. Con el fin de lograr que las áreas puedan dar las respuestas a tiempo.
- Se reitera al Grupo de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa el cual se encuentra en proceso de ajuste en el Módulo de PQRSD que hace parte del SGDEA-INFODOC, con el fin de gestionar adecuadamente las peticiones allegadas a la Entidad y se generen entre otras las alertas de próximo vencimiento o del vencimiento, el ajuste de las fechas, conocimiento de la temática, notificación al peticionario la duplicidad de peticiones al momento de radicar entre otras.
- Es preciso indicar a todos los destinatarios del presente informe 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 **MAYO 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, afectando el derecho fundamental de petición , acumulación de peticiones.

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.

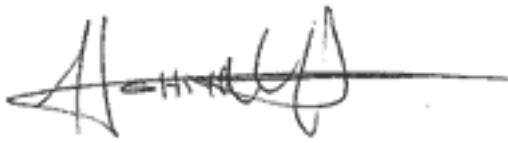
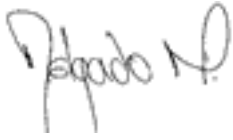
Por lo anterior, de manera atenta se solicita a la Oficina Asesora Jurídica estudie y evalúe la posibilidad de iniciar las acciones jurídicas y disciplinarias a que haya lugar.

Cordialmente,



FIRMA

ISABEL CRISTINA DIAZ ALZATE
Directora Administrativa y Financiera

PROYECTO	JHOAN MILLER RODRIGUEZ FRANCO TÉCNICO ADMINISTRATIVO	5/16/2026 6:28:08 PM	
REVISOR	NURY CECILIA DELGADO MARRUGO COORDINADOR(A)	5/19/2026 1:52:20 PM	
FIRMA	ISABEL CRISTINA DIAZ ALZATE SUBDIRECTOR	5/19/2026 3:28:55 PM	