

USPEC
8/7/2026 17:28:48 Folios: 8



I-2026-003214

Origen: 180-
3/SUBAER/SUBDIRECCION DE
ATENCION A LOS
ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSION
Destinatario: ISABEL CRISTINA DIAZ ALZATE,

MEMORANDO

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

DE: Directora Administrativa y Financiera (E)

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

FECHA: Bogotá D.C., 06 de julio de 2026

De acuerdo a las competencias del Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, se presenta el informe mensual de las diferentes solicitudes registradas en el aplicativo PQRSD INFODOC, del 01 al 30 de junio de 2026, las cuales de acuerdo a 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**, son responsables de atender las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.

Se recibieron por medio de los canales APLICATIVO-INFODOC y CORREO ELECTRONICO aciudadano@uspec.gov.co, seiscientos dieciocho (617) peticiones, en la siguiente grafica se permite identificar el porcentaje de recibo por los medios enunciados anteriormente así:

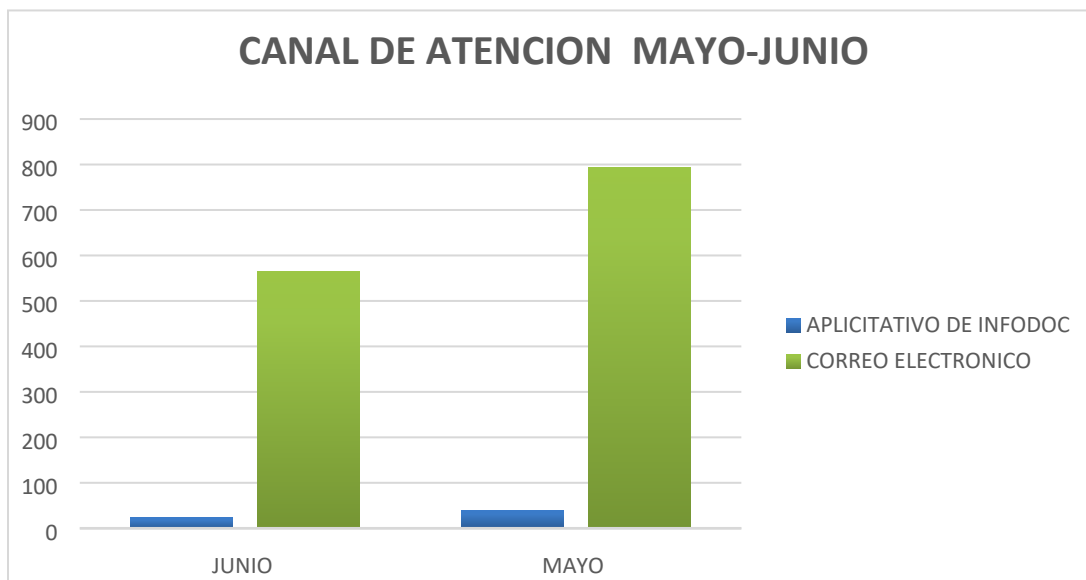


Grafica Atención al Ciudadano

Durante los meses de mayo y junio de 2026, una vez realizado el análisis se evidencia que a los diferentes actores han utilizado el correo electrónico continúa siendo el principal canal de recepción de las PQRSD, mientras que el Aplicativo de INFODOC presenta una participación minoritaria.

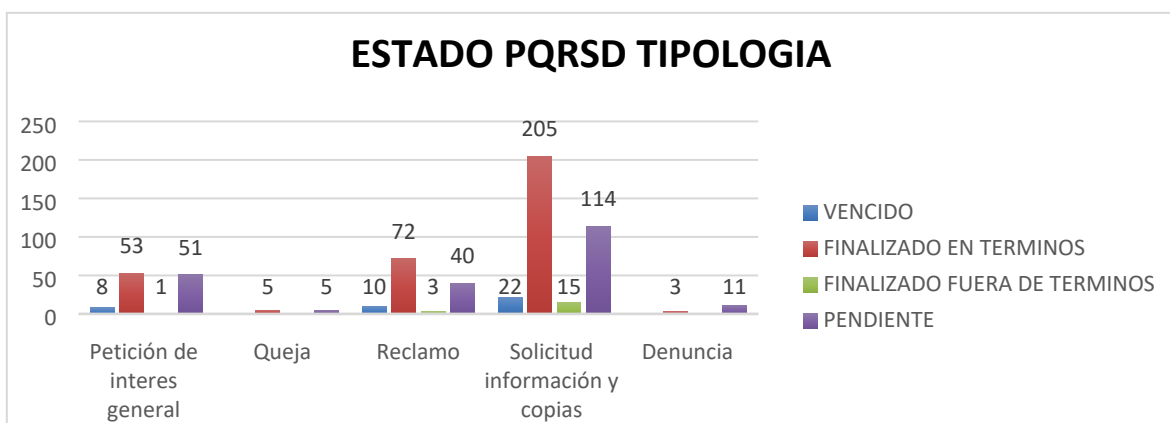
De igual manera es pertinente indicar que una vez hecho el análisis de la información de mayo y junio de 2026 el arroja que las solicitudes recibidas respecto a mayo, el comportamiento de los canales de atención se mantuvo sin variaciones significativa.

Con el fin de fortalecer el uso del Aplicativo de INFODOC, se sugiere de la manera más atenta elaborar un instructivo dirigido a la ciudadanía que facilite el proceso de radicación a través de la plataforma. Asimismo, se recomienda evaluar la configuración del formulario para que la clasificación de la tipología de la PQRSD sea realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano, evitando errores en la selección por parte del peticionario y garantizando una adecuada gestión de las solicitudes, el comportamiento descrito se refleja en la siguiente gráfica:



Grafica Atención al ciudadano

Del periodo señalado que corresponde al mes de junio 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	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	Total general
JURIDICA	4	1	1	6
TECNOLOGÍA	2	---	1	3
JURIDICA-DISCIPLINARIOS	1	---	---	1
PLANEACIÓN	---	---	1	1
Total general	7	1	3	11

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	PENDIENTE	Total general
ATENCION AL CIUDADANO	21		21
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		4	4
GESTIÓN DOCUMENTAL	1		1
Total general	22	4	26

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	Total general
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	3	2	4	4	13
NOMINA	---	---	3	---	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	---	---	---	1	1
Total general	3	2	7	5	17

SUBDIRECCION FINANCIERA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	PENDIENTE	Total general
FINANCIERA IMPUESTOS	1	---	1
TESORERIA	1	1	2
Total general	2	1	3

DIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL

TEMA	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	Total general
CONTRACTUAL	1	10	2	13
Total general	1	10	2	13

DIRECCIÓN SUBDIRECCIÓN SUBAER

TEMA	PENDIENTE	Total general
SUBAER	2	2

Total general	2	2
---------------	---	---

DIRECCION LOGISTICA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	Total general
ALIMENTACIÓN	22	---	23	3	48
BIENES	13	2	4	2	21
SALUD	243	9	89	7	348
SUBDIRECCION DE LOGISTICA	---	---	1	---	1
Total general	278	11	117	12	418

DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	Total general
INFRAESTRUCTURA	17	3	68	20	108
Total general	17	3	68	20	108

PQRS COMPRATIDAS

TEMA	FINALIZADO EN TERMINOS	FINALIZADO FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE	VENCIDO	Total general
ALIMENTACIÓN - SALUD	---	---	3	---	3
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA	1	---	1	---	2
BIENES-INFRAESTRUCTURA	---	---	1	---	1
INFRAESTRUCTURA - BIENES	1	---	2	---	3
INFRAESTRUCTURA-ALIMENTACION	4	1	---	---	5
INFRAESTRUCTURA-ALIMENTACION-SALUD	1	---	---	---	1
SALUD - ALIMENTACIÓN	1	---	---	---	1
SALUD ALIMENTACION INFRAESTRUCTURA	1	---	---	---	1
SALUD, ALIMENTACION, INFRAESTRUCTURA, BIENES	---	---	1	---	1
SALUD-INFRAESTRUCTURA-BIENES	---	---	---	1	1
Total general	9	1	8	1	19

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	169
PPL	124
Total general	293

CIUDADANÍA

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.

GRUPO DE VALOR	TOTAL GENERAL
ANONIMO	17
CNSC	2
GOBERNACIONES	2
HOSPITALES	7
JUZGADOS	163
MINJUSTICIA	5
MINSALUD	1
ESTACIONES DE POLICIA	19
CIUDADANIA	40
ALCALDIAS	12
PRESIDENCIA	1
EMPRESA CONTRATISTA	25

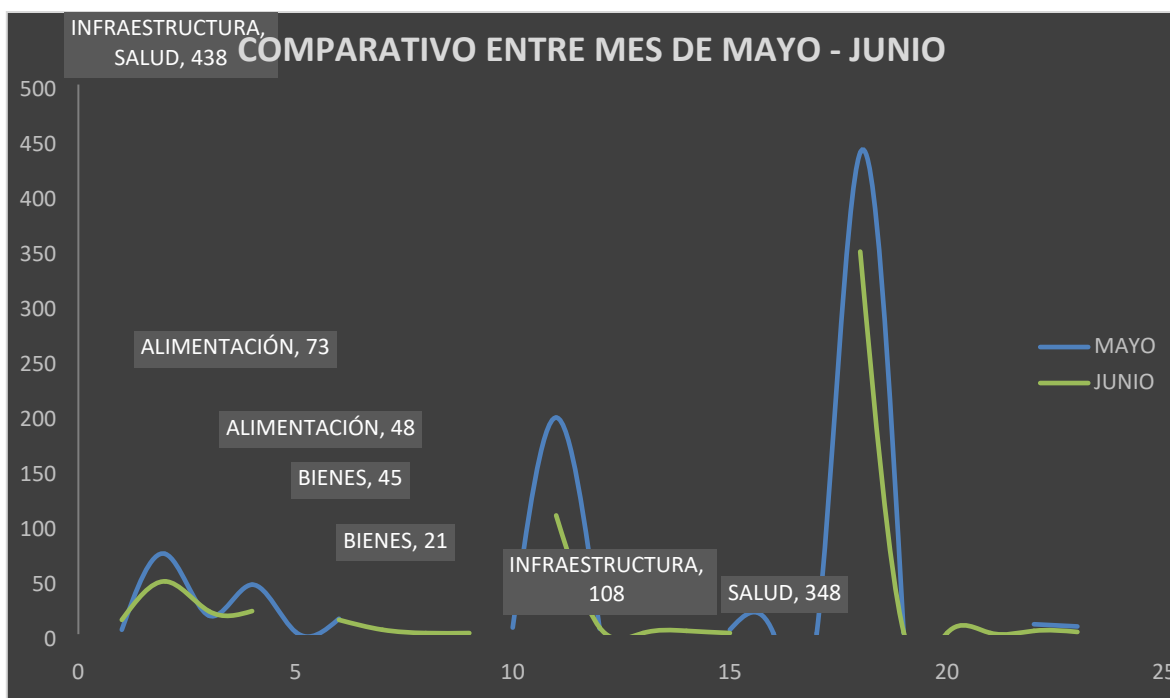
VEEDURIAS	2
SUBAER	1
FUNCIONARIO USPEC	7
MINHACIENDA	3
SEGUROS DEL ESTADO	1
PERSONERIAS	1
FUNDACIONES	3
MINJUSTICIA	3
ICBF	1
MOVIMIENTO CARCELARIO	3
CORPORACIONES	2
MINDEFENSA	1
CLINICAS	1
DIAN	1
Total general	324

Al realizar el análisis del comportamiento de las PQRSD recibidas durante los meses de mayo y junio de 2026, se evidencia una disminución en el número de solicitudes asociadas a los principales servicios misionales de la entidad, objeto del presente informe. De otra parte, es importante resaltar que el servicio de Salud continúa registrando el mayor volumen de PQRSD, por lo cual se sugiere respetuosamente a la Dirección Logística Subdirección de Servicios – Grupo de Salud se revisen y analicen el mayor número de solicitudes que se allegan a la USPEC por el tema; seguido por Infraestructura; asimismo, los servicios de Alimentación y Bienes presentan una reducción respecto al mes anterior.

La gráfica que continuación describe presenta únicamente los servicios con mayor número de PQRSD durante el periodo analizado es decir de mayo y junio de 2026, por ser los de mayor impacto dentro de la gestión misional de la USPEC.

Desde el Grupo de Atención al Ciudadano, se continuará fortaleciendo el seguimiento diario, semanal a las PQRSD que se encuentran próximas a vencer o vencidas, así como la realización de mesas de trabajo con las dependencias que presentan mayor volumen de solicitudes, con el propósito de promover el cumplimiento oportuno de los términos de

respuesta y generar alertas tempranas que contribuyan a mejorar la gestión institucional. El comportamiento descrito se presenta en la siguiente gráfica.



OBSERVACIONES

- La notificación de las PQRSD se realizan a través del aplicativo PQRSD de INFODOC, a las dependencias competentes.
- 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 que el Grupo de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa 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 al 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 **JULIO DE 2026**.

ACCIÓN DE MEJORA

Teniendo en cuenta la normatividad 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 deja a 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. No sin de jar de mencionar la Ley 1755 de 2015.

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.

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,



Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios



Isabel Cristina Diaz Alzate

FIRMA

ISABEL CRISTINA DIAZ ALZATE



Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios



REVI SO	YINET XIMENA REYES GARCIA TÉCNICO OPERATIVO 10 GRADO 10	7/6/20 26 9:02:1 3 AM	
REVI SO	NURY CECILIA DELGADO MARRUGO COORDINAD OR(A)	7/6/20 26 10:44: 39 AM	
FIRM O	ISABEL CRISTINA DIAZ ALZATE SUBDIRECTO R	7/8/20 26 5:28:4 4 PM	