



USPEC Clase: 3-Interna Anexos: No Folios: 14
N° Radicado#: 3-2026-000880 Fecha: 2026-09-16 19:51:01 Proc: 10234
Remitente: (52889471) July Viviana Bustos Bohórquez
Dependencia: 180-4 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destinatario: Múltiples Destinatarios
Dependencia: Múltiples Destinatarios

MEMORANDO

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

DE: Directora Administrativa y Financiera (E)

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

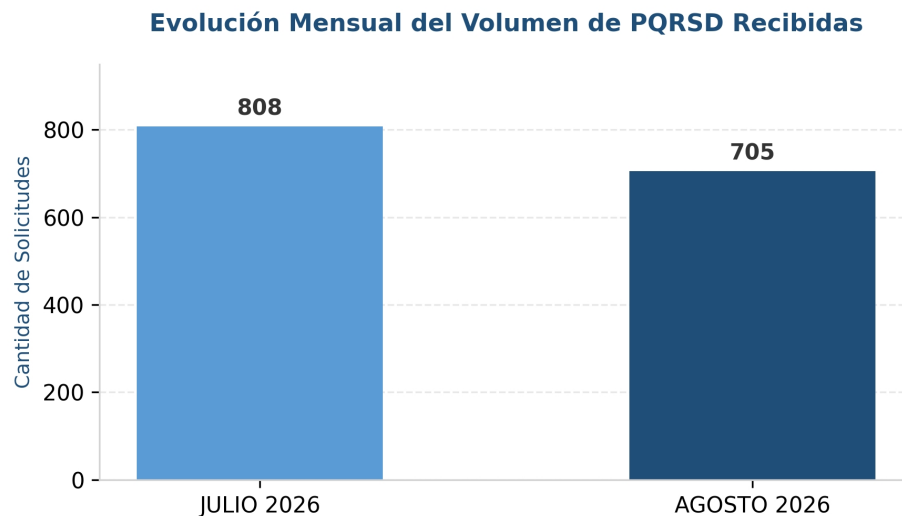
FECHA: Bogotá D.C., 16 de septiembre de 2026

De conformidad con las competencias del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC), se presenta el Informe mensual de recepción, radicación y respuestas a las PQRSD, durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto de 2026. En este lapso, se consolida la transición tecnológica completa de la entidad, habiéndose **prescindido de forma definitiva del aplicativo INFODOC**. De esta manera, el 100% de la gestión, radicación, monitoreo y trámite de las PQRSD ha sido soportado en el aplicativo **ID SOLUTION (SGDEA)**, administrado por el Grupo de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa.

Este informe tiene como sustento los parametros establecidos en la **Circular No. 000043 del 02 de octubre de 2020 ('Lineamientos para la Atención de Derechos de Petición')** y la **Resolución No. 000850 del 26 de noviembre de 2019**. Con base en este marco legal, el Grupo de Atención al Ciudadano ejerce el control y monitoreo, aclarando que la responsabilidad de proyectar y notificar respuestas de fondo y oportunas recae estrictamente sobre los funcionarios a los cuales los líderes de PQRSD les asignan conforme a instrucciones impartidas por jefes de dependencias.

1. Evolución del Volumen Mensual de Solicitudes

Durante el mes de agosto de 2026, la USPEC recepcionó un total de 705 peticiones, lo que representa una reducción del 12.75% en comparación con el mes de julio, donde se registraron 808 peticiones. La totalidad de las radicaciones de este periodo fueron procesadas y distribuidas en la plataforma ID SOLUTION, confirmando la salida de operación de INFODOC de la entidad.



Fuente Grupo Atención al Ciudadano

Grafica 1. Histórico comparativo de PQRSD recibidas en la USPEC (Julio vs. Agosto de 2026)

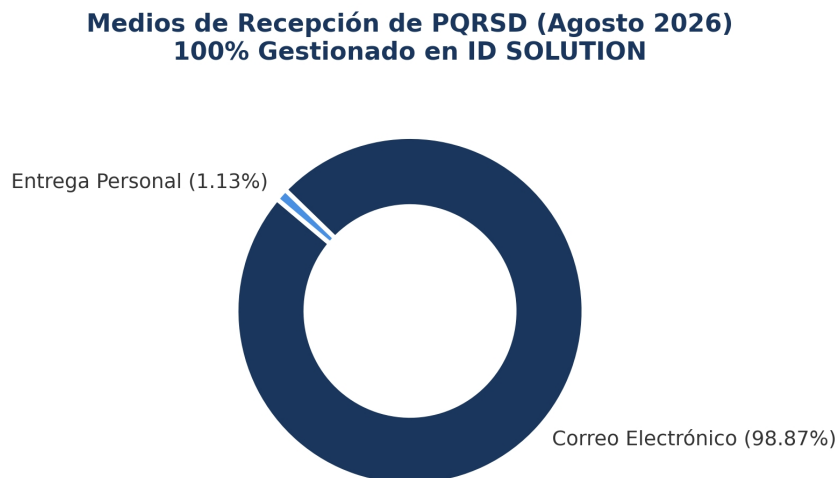
2. Canales y Medios de Recepción de PQRSD

Al examinar los puntos de contacto habilitados para la interacción ciudadana durante el periodo de reporte, se constata que el correo electrónico institucional de Atención al Ciudadano (aciudadano@uspec.gov.co) concentró de manera predominante la radicación con un registro acumulado de 697 peticiones (98.87%), mientras que por medio de la entrega física y personal ante la ventanilla única se radicaron 8 peticiones (1.13%).

Es de especial trascendencia destacar que la Oficina de Tecnología logró subsanar de forma definitiva la inactividad técnica que afectaba al formulario web de la página institucional, encontrándose el captcha de validación de seguridad y el código QR de radicación completamente operativos y habilitados para el uso del público. No obstante esta habilitación, se

ha detectado una restricción técnica sustancial que impide la medición automatizada del indicador de origen: actualmente, al ingresar una solicitud por el portal web, la base de datos de ID SOLUTION no asocia de forma automática el canal correcto, permitiendo que el remitente seleccione manualmente su canal, lo que resulta en que la mayoría escoja erróneamente la opción 'correo electrónico'. Ante esta situación, se ha solicitado de manera prioritaria a la Oficina de Tecnología para parametrizar de forma automática el valor 'Aplicativo ID Solution' a todos los registros originados en el formulario web.

En la Grafica 2 se ilustra la distribución porcentual y absoluta de los canales de entrada registrados formalmente en la plataforma ID SOLUTION durante el mes de agosto de 2026, permitiendo apreciar visualmente la marcada concentración estadística antes detallada:



Grafica 2: Distribución de PQRSD por canal de entrada registrados en el sistema oficial (Agosto 2026).

Fuente Grupo Atención al Ciudadano

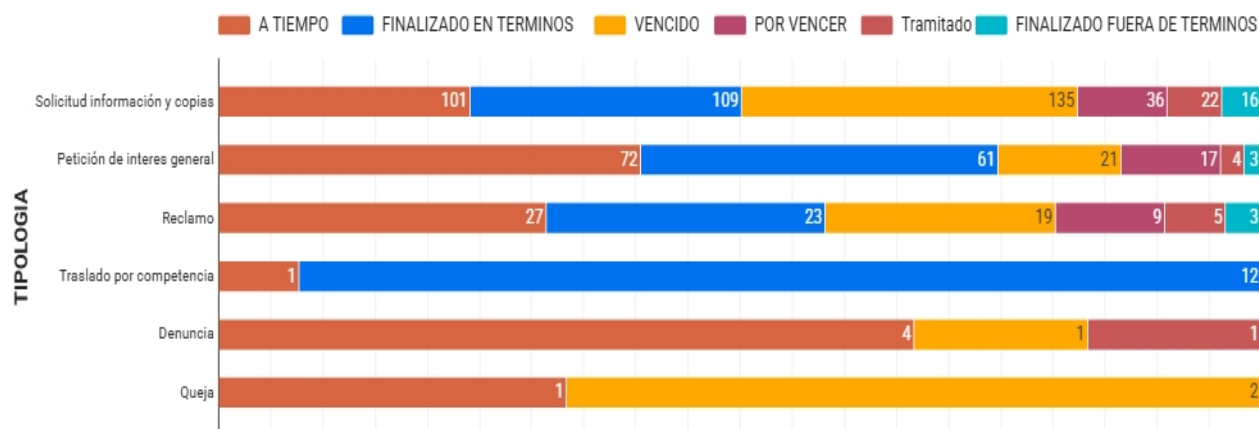
3. Clasificación y Balance de PQRSD por Tipología

El análisis según la naturaleza tipológica de los requerimientos demuestra que la demanda de servicios institucionales se concentra casi de forma exclusiva en tres clasificaciones específicas: las Solicitudes de información y copias con 419 registros (59.43%), las Peticiones de interés general con 178 registros (25.25%) y los Reclamos con 86 registros (12.20%). Estas tres tipologías agrupan el 96.88% de la actividad total registrada en el mes.

A nivel institucional, el consolidado de gestión de este volumen de PQRSD revela un volumen de 259 peticiones resueltas y finalizadas con respuesta de fondo, lo cual representa una tasa de efectividad total del 36.74% (compuesta por 205 solicitudes finalizadas dentro de los términos de ley, 22 finalizadas de forma extemporánea y 32 solicitudes tramitadas por otras vías).

Por el contrario, un total de 446 solicitudes (63.26% del acumulado) permanecen activas o en trámite interno, encendiendo las alarmas institucionales debido a la existencia de 178 solicitudes en estado de vencimiento que exigen una atención urgente y prioritaria por parte de funcionarios a los que se les ha asignado la PQRSD para mitigar los riesgos de carácter disciplinario.

La Grafica 3 expone de forma pormenorizada la correlación entre el volumen total de peticiones por tipología y su respectivo estado de gestión al cierre del mes de agosto, destacando visualmente la proporción de casos resueltos en contraste con aquellos que continúan activos o vencidos:



Grafica 3. Desglose tipológico del estado y nivel de trámite de las solicitudes recibidas

Fuente Grupo Atención al Ciudadano

4. Distribución y Rendimientos por Dependencias

Análisis de Rendimientos por Áreas:

la Subdirección de Servicios – Grupo Salud concentra la mayor carga institucional con el 52.35% del total de solicitudes individuales (356 PQRSD), registrando un desempeño de respuestas favorable del 41.85% (144 tramitados), lo cual es el mayor logro visible en el Mapa de calor (color Verde intenso)



Por otro lado, **la Dirección de Infraestructura muestra un nivel crítico de congestión**, con el 84.17% de sus solicitudes en estado No Tramitado (101 de 120), representado por la coloración naranja de alarma. De igual manera, **la Dirección de Gestión Contractual y la Oficina de Tesorería** (temas propios) registran una efectividad del 0% durante este periodo, con todas sus solicitudes pendientes (9 y 4 peticiones respectivamente), requiriendo un plan inmediato de decongestión. Cabe destacar que este análisis de áreas responsables abarca las seiscientos ochenta (680) solicitudes misionales y de apoyo individuales asignadas a dependencias únicas.

No obstante, al consolidar el panorama institucional del mes de agosto de 2026, el volumen total de solicitudes recibidas por la USPEC asciende a setecientos cinco (705) PQRS, sumando las veinticinco (25) solicitudes de carácter compartido que involucran la acción coordinada de múltiples dependencias y que se detallan a continuación.

De conformidad con la metodología implementada, se presenta el mapa de calor unificado que clasifica los estados de las solicitudes por dependencia en dos grandes indicadores estratégicos de gestión: TRAMITADO (Logro institucional acumulado) y NO TRAMITADO (Pendiente o vencido). En esta representación visual, un color verde más intenso refleja un mayor éxito de resolución, mientras que una tonalidad naranja indica niveles de vencimientos críticos:

**Rendimiento de PQRSD por Dependencia - Agosto 2026
(Heatmap de Gestión: Tramitado vs No Tramitado)**

	TRAMITADO (Logro Institucional)	NO TRAMITADO (Pendiente/Vencido)
SALUD	144	212
INFRAESTRUCTURA	19	101
TRIBUTARIO	39	26
ALIMENTACIÓN	23	31
BIENES	11	7
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	4	12
TRASLADO POR COMPETENCIA	13	0
JURÍDICA	1	9
CONTRACTUAL	0	9
TECNOLOGÍA	1	7
TESORERÍA	0	4
DIR. ADMINISTRATIVA Y FIN.	0	3
DIRECCIÓN GENERAL	0	2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	0	1
TALENTO HUMANO	0	1

GRAFICA 4 Mapa de Calor de Rendimiento y Gestión de PQRSD - Dependencias Únicas (Agosto 2026).

Fuente Grupo Atención al Ciudadano Aplicativo ID SOLUTION

4. Gestión de PQRSD Compartidas (Temáticas Multidisciplinarias)

Durante el mes de agosto de 2026, se registraron 25 peticiones compartidas que requirieron la coordinación articulada y el análisis técnico de múltiples dependencias de la USPEC para estructurar una respuesta unificada de fondo. La combinación con mayor recurrencia de

intervenciones conjuntas correspondió a **Infraestructura - Bienes con 4 solicitudes**, seguida por la de **Infraestructura - Alimentación con 3 casos**.

El balance cuantitativo de las solicitudes multidisciplinarias refleja que 14 de ellas se mantienen activas a tiempo dentro del plazo legal, 4 se encuentran en estado vencido, 4 han sido finalizadas satisfactoriamente dentro de los términos legales, y 3 se encuentran próximas a vencerse (por vencer).

En la Gráfica 5 se presenta el mapa de calor que ilustra de manera unificada el rendimiento de resolución de estas solicitudes multidisciplinarias.

Rendimiento de PQRSD Compartidas por Asociación - Agosto 2026
(Heatmap de Gestión: Tramitado vs No Tramitado)

	TRAMITADO (Logro Institucional)	NO TRAMITADO (Pendiente/Vencido)
INFRAESTRUCTURA - BIENES	0	4
INFRAESTRUCTURA - ALIMENTACIÓN	0	3
ALIMENTACIÓN - INFRAESTRUCTURA	1	1
INFRAESTRUCTURA - TRASLADO	0	2
INFRAESTRUCTURA - JURÍDICA	0	2
SALUD - ALIMENTACIÓN	0	1
TECNOLOGÍA - BIENES	1	0
INFRAESTRUCTURA - BIENES - SALUD	0	1
ALIMENTACIÓN - INFRAESTRUCTURA - TRASLADO	0	1
BIENES - INFRAESTRUCTURA	1	0
BIENES - ALIMENTACIÓN	1	0
INFRAESTRUCTURA - JURÍDICA - CONTROL INTERNO	0	1
OTRAS COMBINACIONES	0	5

Gráfica 5. Gráfica 5: Mapa de Calor de Rendimiento de PQRSD Compartidas por Asociación (Agosto 2026).
Fuente Grupo Atención al Ciudadano

5. Distribución Geográfica de las Solicitudes (agosto 2026)

El análisis geográfico de las PQRSD recibidas en agosto revela que las solicitudes se concentraron masivamente en dos ciudades principales, sumando de forma conjunta el 79,15%

de toda la radicación del país. Bogotá encabeza el listado nacional con 476 requerimientos, seguida de Ibagué con 82. Este comportamiento territorial responde principalmente a las solicitudes emanadas por los principales establecimientos Penitenciarios y Carcelarios de estas zonas:

	LUGAR (CIUDAD, DEPARTAMENTO)	Ciudad Mapa	Record Count
1.	BOGOTÁ	BOGOTÁ, Colombia	476
2.	COIBA	Ibagué, Colombia	82
3.	POPAYAN	POPAYAN, Colombia	13
4.	BARRANQUILLA	BARRANQUILLA, Colombia	11
5.	BUCARAMANGA	BUCARAMANGA, Colombia	8
6.	DORADA	La Dorada, Colombia	8
7.	JAMUNDÍ	JAMUNDÍ, Colombia	8
8.	ACACIAS	ACACIAS, Colombia	8
9.	VALLEDUPAR	VALLEDUPAR, Colombia	7
10.	NEIVA	NEIVA, Colombia	6
11.	PEDREGAL	Medellín, Colombia	5
12.	FLORENCIA	FLORENCIA, Colombia	4
13.	MEDELLÍN	MEDELLÍN, Colombia	3
14.	CALI	CALI, Colombia	3
15.	PALMIRA	PALMIRA, Colombia	3
16.	TUNJA	TUNJA, Colombia	3
17.	MARIQUITA	MARIQUITA, Colombia	3
18.	TOLIMA	TOLIMA, Colombia	3
19.	CUCUTA	CUCUTA, Colombia	3
20.	GIRÓN	GIRÓN, Colombia	3
21.	ITAGUI	ITAGUI, Colombia	2
	Total		705



Grafica 6. Distribución geográfica de las PQRSD - Agosto 2026

Fuente Grupo Atención al Ciudadano

6. Caracterización de Usuarios: Grupos de Valor Prioritarios (INPEC y PPL)

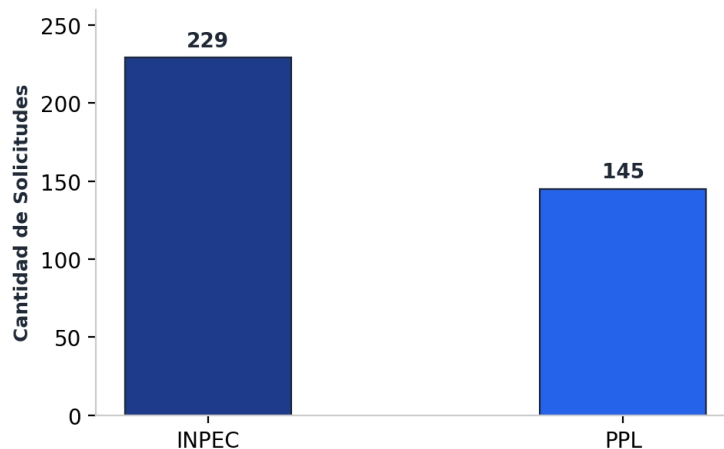
Durante el mes de agosto de 2026, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) se consolidó como el principal grupo de valor institucional con un registro directo de 229 solicitudes. Así mismo, la Población Privada de la Libertad (PPL) formuló directamente un volumen de 145 requerimientos sustanciales.

Dirección: Avenida Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento,
Pisos 12 y 13 Torre 4 Agua, piso 2 Torre 2 Fuego.

De manera agrupada, estos dos sectores misionales y prioritarios concentraron un volumen de 374 peticiones (53.05%) de toda la radicación mensual procesada por el aplicativo ID Solution. Las solicitudes formuladas se asocian prioritariamente a requerimientos de cobertura **y acceso a servicios de salud, mantenimiento correctivo de infraestructura carcelaria y Suministro de elementos de dotación básica en los establecimientos de reclusión nacional.**

En la Gráfica 6 se representa de manera comparativa el volumen de requerimientos que ingresaron de forma directa por parte de estos dos principales grupos misionales:

Carga de Requerimientos de los Grupos Misionales Prioritarios



Grafica 7. Principales grupos de la Valor USPEC - Agosto 2026

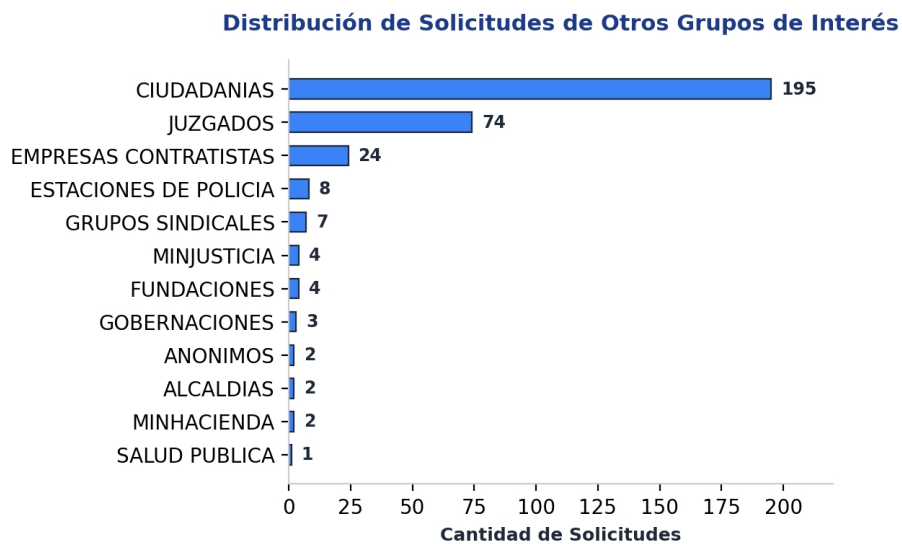
Fuente Grupo de Atención al Ciudadano

7. Participación de Otros Grupos de Valor e Interés

Por fuera del circuito carcelario y penitenciario habitual, la sociedad civil y los órganos de control externo registraron una activa participación. La categoría de Ciudadanías en general radicó un volumen de 195 requerimientos (27.66%). Así mismo, los Despachos Judiciales y Juzgados tramitaron 74 requerimientos específicos orientados a vigilar el cumplimiento de medidas cautelares, informes constitucionales u órdenes de tutela de la población reclusa.

Por su parte, las empresas contratistas de servicios y obras radicaron 24 solicitudes relacionadas con trámites de facturación, interventorías y liquidaciones contractuales, mientras que las estaciones de policía reportaron 8 casos relacionados con solicitudes de suministro de alimentación y estado de traslados de detenidos en centros de detención transitoria.

- La Gráfica 7 desglosa de manera analítica la participación y frecuencia de las peticiones radicadas por otros sectores externos, reflejando el amplio espectro de fiscalización y control social sobre la gestión de la USPEC



Gráfica 8. Grupos de valor - Agosto 2026

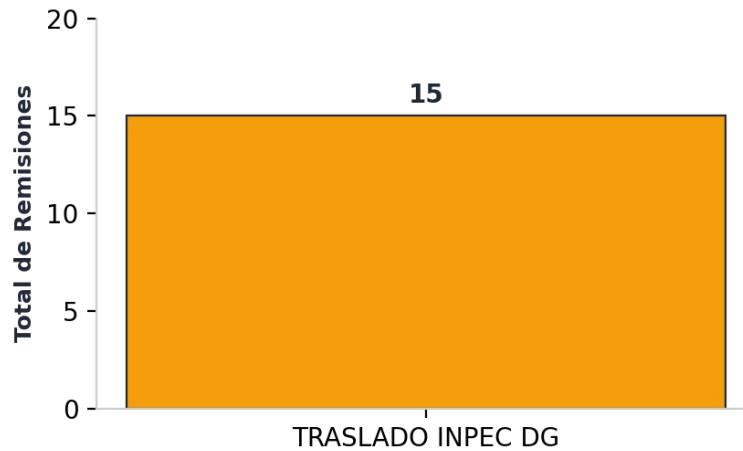
Fuente Grupo de Atención Al Ciudadano

7. Traslados por Competencia en Julio de 2026

De conformidad con el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y los lineamientos de la Circular No. 000043 de 2020, cuando una petición no sea del resorte directo de la entidad, esta debe ser trasladada inmediatamente al competente. Durante el mes de agosto de 2026, se procesó un total de once (15) traslados por competencia hacia entidades externas, según se desglosa a continuación:

Dirección: Avenida Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento,
Pisos 12 y 13 Torre 4 Agua, piso 2 Torre 2 Fuego.

Remisiones Externas por Competencia



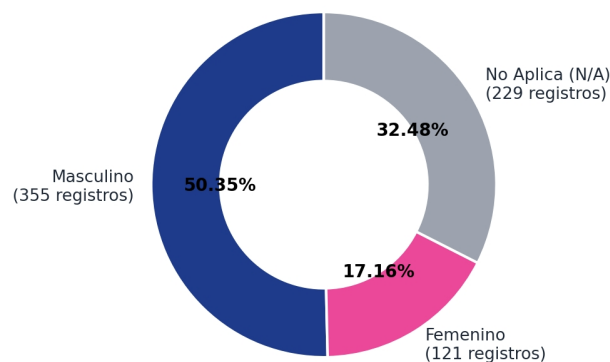
Grafica 9. Traslados por Competencia- Agosto 2026

Fuente Grupo Atención Al Ciudadano

8. Caracterización Demográfica: Distribución por Género

Con el fin de tener un análisis más integral de los usuarios peticionarios, se estructuró la caracterización por género para el mes de Agosto de 2026. Las peticiones radicadas por personas de género **Masculino ascendieron a 355 solicitudes (50.35%)**, mientras que las formuladas por personas de género **Femenino correspondieron a 121 solicitudes (17.16%)**.

Proporción de Solicitudes de PQRSD por Género



Grafica 10. PQRSD - Agosto 2026

Fuente Grupo Atención al Ciudadano

9. Observaciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Plan de Descongestión

Durante el seguimiento continuo y riguroso ejecutado en el periodo, se consolidaron las siguientes observaciones clave:

- La notificación y traslado de las PQRSD a las dependencias competentes se realiza de manera inmediata y exclusiva a través del aplicativo **ID SOLUTION** durante la totalidad del periodo de agosto de 2026, habiéndose prescindido de forma definitiva de la utilización del antiguo aplicativo **INFODOC**.
- El Grupo de Atención al Ciudadano mantiene un monitoreo constante, remitiendo alertas de vencimiento en forma **Diaria (Las radicados asigando a cada dependencia), de forma semanal (vía correo electrónico institucional)** que destacan las solicitudes en estado **'PENDIENTE'** para prevenir el vencimiento de términos, **complementado con publicaciones de prensa quincenales**.
- El Grupo de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa continúa liderando la administración y perfeccionamiento del aplicativo **ID SOLUTION** dentro del sistema de gestión documental **SGDEA**, buscando optimizar el flujo de alertas, el control de vencimiento de términos, identificar de manera sistemática las temáticas de las peticiones y agilizar la notificación directa al ciudadano.

10. Acción de Mejora y Requerimientos de Control

En cumplimiento estricto con los lineamientos de la **Circular 000043 del 02 de octubre de 2020 y de la Resolución No. 000850 del 26 de noviembre de 2019**, se deja a consideración formalmente en conocimiento que la omisión o retraso en la respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición por parte de los líderes de cada área podría constituir una falta gravísima de carácter disciplinario.

Se evidencia que existen requerimientos críticos pendientes fuera del término legal, especialmente en la **Dirección logística Subdirección de servicios de salud con (127 sin tramitar) y la Dirección de Infraestructura con (64 sin tramitar)**. Esta omisión vulnera de forma directa los principios constitucionales de celeridad, eficacia y debido proceso administrativo, afectando gravemente los derechos fundamentales de los peticionarios.

Por lo anterior, se solicita de manera atenta y formal a la Oficina Asesora Jurídica evaluar de forma prioritaria el inicio de las acciones preventivas, disciplinarias y jurídicas a que haya lugar

frente a los funcionarios o dependencias que muestren dilaciones injustificadas en sus respuestas. información

10. Consulta Digital y Cuadro de Mando Interactivo (Looker Studio)

Como mecanismo de transparencia activa y control de gestión en tiempo real, el Grupo de Atención al Ciudadano de la USPEC, deja a disposición A LA OFICINA ASESORA JURIDICA a la OFICINA de CONTROL INTERNO a la Señora Directora General y los Directores Subdirectores (entre ellos Director de Infraestructura, Directora de Logística, Directora Administrativa y Financiera, Director de Gestión Contractual Subdirectores Administrativo, de Seguimiento a la Infraestructura, Subdirección de Construcción y Conservación Bienes y Servicios), el tablero de control interactivo de las PQRS. A través de este cuadro de mando oficial, se pueden filtrar, consolidar y consultar los datos históricos y mensuales por vigencia, dependencias, tipologías de peticiones y municipios de origen, garantizando la trazabilidad absoluta de la información de cara al ciudadano.

Acceder al Cuadro de Mando Oficial de PQRS en Looker Studio

Enlace directo de consulta: https://datastudio.google.com/embed/reporting/3fd16b15-9c17-4bed-ae87-a99ddb42e6/page/p_floy2qrw6d

Por lo anterior dejamos a consideración el presente Informe de PQRS correspondiente al mes de Agosto de 2026, información que se extrae del Gestor documentales **ID SOLUTION**.

Cordialmente,



Jully Viviana Bustos Bohórquez
Directora Administrativa y Financiera (E)



Acción	Nombres(s) Apellidos(s)	Cargo	Fecha	V° B°
Proyector Principal	Yinet Ximena Reyes Garcia	Técnico Operativo 10	16/09/2026	
Aprobador principal	Nury Cecilia Delgado Marrugo	Profesional Especializado 21	16/09/2026	