



USPEC Clase: 3-Interna Anexos: No Folios: 12
N° Radicado#: 3-2026-000699 Fecha: 2026-09-04 12:30:11 Proc: 5964
Remitente: (1041229586) Isabel Cristina Diaz Alzate
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 julio de 2026 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

FECHA: Bogotá D.C., 31 de Agosto de 2026

De conformidad con las competencias 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 solicitudes registradas durante el periodo del 01 al 31 de julio de 2026. Al respecto, se precisa que del 1 al 10 de julio el registro de las solicitudes se llevó a cabo mediante el aplicativo INFODOC, y a partir del 14 de julio se dio inicio formal al uso del aplicativo ID SOLUTION, el cual constituye la nueva herramienta tecnológica con la que la entidad está realizando la recepción, radicación y trámite de las PQRSD. Conforme a los lineamientos de 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**, la responsabilidad de dar respuesta oportuna y de fondo recae directamente sobre las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.

Se deja constancia que la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC soporta este informe estadístico y de rendimiento con fundamento y sustento en la información y documentación proporcionada a través del aplicativo **ID SOLUTION**, el cual es administrado por el Grupo de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa, denominado técnicamente por ellos como aplicativo **SGDEA**. Esta herramienta tecnológica constituye la fuente oficial de datos para el control, monitoreo y seguimiento del estado de las solicitudes recibidas y tramitadas durante el periodo de reporte.

1. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD EN JULIO DE 2026

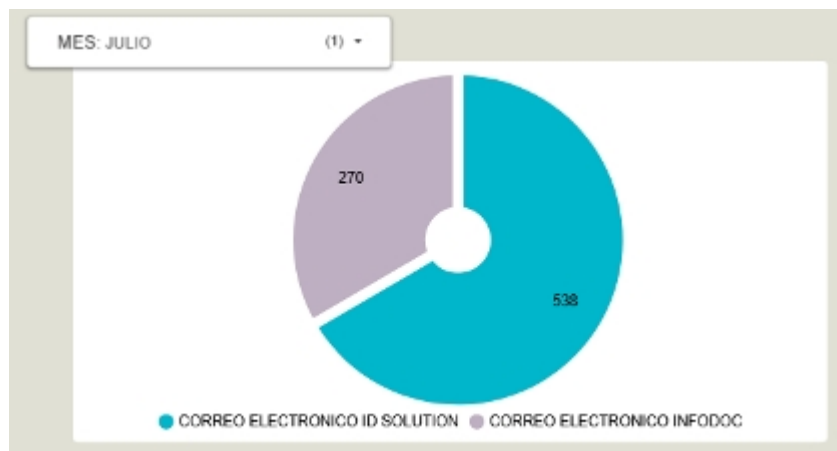
Durante el mes de julio de 2026, la entidad recepcionó un total de ochocientos ocho (808) peticiones, lo que representa un incremento sumamente significativo del 30.95% en comparación con el mes de junio, donde se registraron seiscientos diecisiete (617) peticiones.



Fuente Grupo Atención al Ciudadano
Grafica 1. Total PQRSD Junio - Julio

Al analizar los canales de recepción y registro de las PQRSD, se destaca que todo el volumen de solicitudes ingresó formalmente mediante el correo electrónico institucional (aciudadano@uspec.gov.co).

Es pertinente indicar que, doscientas setenta (270) PQRSD fueron registradas y procesadas a través del aplicativo INFODOC (sistema activo del 01 al 10 de julio), mientras que quinientas treinta y ocho (538) PQRSD fueron registradas y procesadas a través del aplicativo ID SOLUTION (activo a partir del 14 de julio de 2026). Esta exclusividad del correo electrónico como canal de entrada se debió a que, con la implementación de la nueva herramienta tecnológica ID SOLUTION, se evidenció que en la página web oficial de la USPEC el sistema de validación (captcha) no se encuentra funcionando y el código QR de radicación está fuera de servicio, lo anterior para el periodo reportado en este informe, impidiendo la radicación directa por formulario web. Como acción correctiva inmediata, el Grupo de Atención al Ciudadano remitió de manera oficial el caso técnico a las áreas de soporte encargadas para su respectiva verificación y pronta solución.



Gráfica 2. Medio de Recepción PQRSD

Fuente Grupo Atención al Ciudadano

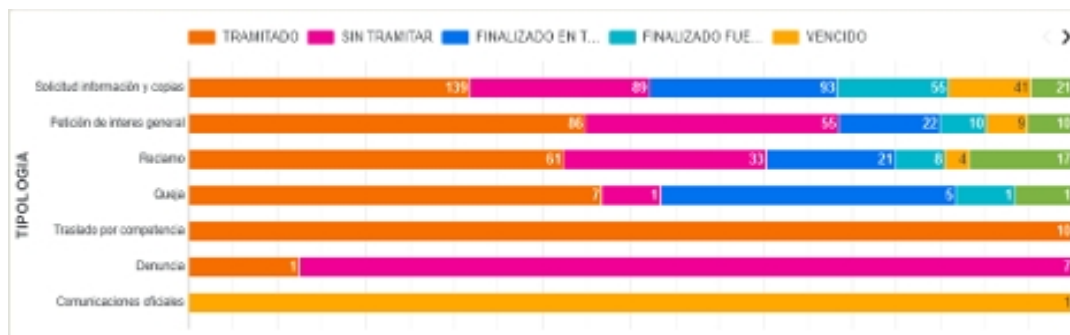
Recomendación de Gestión: Ante el alto flujo de peticiones registradas en el nuevo sistema, se reitera la urgencia de fortalecer y divulgar el uso de la nueva herramienta tecnológica de la entidad, el Aplicativo ID SOLUTION, dándolo a conocer masivamente mediante la proyección de un instructivo amigable y didáctico dirigido a la ciudadanía. Asimismo, es prioritario subsanar a la brevedad las fallas técnicas identificadas en el formulario web de la página institucional (captcha y código QR). Estas acciones conjuntas permitirán centralizar, clasificar de manera adecuada y automatizar plenamente el trámite interno de las PQRSD, garantizando la celeridad y trazabilidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.

2. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD DE ACUERDO A SU TIPOLOGÍA

Durante el mes de julio de 2026, las solicitudes recibidas por la USPEC se distribuyeron en seis tipologías de peticiones. De manera consolidada, el balance mensual de gestión refleja un comportamiento de trámite altamente eficiente, estructurado bajo los siguientes hallazgos clave:

- **Sobresaliente Logro Institucional (74% de efectividad):** Del total de las 808 solicitudes recibidas, 598 ya han sido tramitadas de fondo de manera exitosa. Este grupo se compone de 438 peticiones resueltas formalmente, 144 resueltas dentro de los términos legales y 16 cerradas de forma extemporánea, lo que demuestra la alta capacidad de respuesta del equipo ante el incremento del flujo mensual.
- **Concentración de la Demanda Ciudadana (80% de la carga):** El volumen de requerimientos se concentró masivamente en tres tipologías: Solicitud de información y copias (303 casos), Petición de interés general (185 casos) y Reclamos (141 casos). Es de destacar el excelente desempeño en la resolución de Reclamos, logrando tramitar con éxito el 84.4% de sus solicitudes.
- **Foco de Alerta y Riesgo Disciplinario (Peticiones Vencidas):** Actualmente permanecen pendientes de trámite 210 solicitudes (26% del total). Al respecto, el Grupo de Atención al Ciudadano aclara que la gran mayoría (192 casos) se encuentra en estado 'Sin Tramitar' dentro del tiempo de ley. No obstante, el foco de atención prioritario radica en diecisiete (17) peticiones en estado "Vencido" (10 solicitudes de información y 7 de interés general).

Estas deben ser resueltas de manera inmediata por las áreas responsables para mitigar requerimientos disciplinarios. (A continuación se presenta el detalle estadístico en la tabla general del aplicativo)



Gráfica 2. Tipología y Estado PQRS
Fuente Grupo Atención al Ciudadano

3. Gestión del Rendimiento por Dependencia (Mapa de Calor)

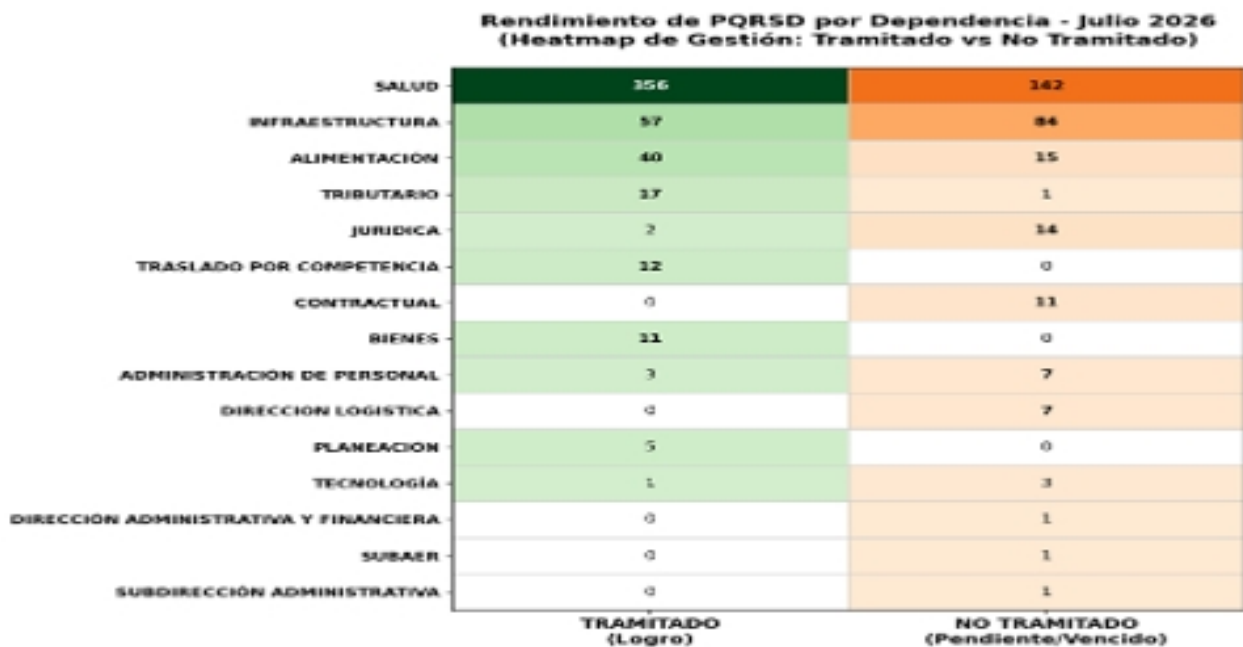
Para evaluar el desempeño y la oportunidad en la gestión de las PQRS por parte de cada área de la USPEC, en este periodo de julio de 2026 se ha implementado una nueva metodología visual. **La estructura tradicional de tablas independientes ha sido reemplazada por un análisis unificado apoyado en un mapa de calor (Heatmap).** Este enfoque clasifica y agrupa los estados de las peticiones en dos grandes indicadores estratégicos de gestión:

- **TPAMI TADO (Logro Institucional):** Consiste en el total de solicitudes efectivamente resueltas por la dependencia (suma de los estados 'Finalizado en Términos', 'Finalizado Fuera de Términos' y 'Tramitado'). En el mapa de calor, un color verde más fuerte representa un mayor volumen de logro, lo que visibiliza las áreas con mayor éxito de resolución.
- **NO TPAMITADO (Pendiente/Vencido):** Consiste en el total de solicitudes pendientes de resolver, inactivas o que han superado los términos legales (suma de los estados 'Sin Tramitar', 'En Trámite' y 'Vencido'). En el mapa de calor, se representa con un color naranja de intensidad proporcional al volumen pendiente, alertando sobre las dependencias que requieren mayor apoyo y control.

A continuación, se detalla la relación completa de solicitudes tramitadas y no tramitadas por dependencia, ordenada de mayor a menor según el volumen total de peticiones asignadas durante el mes de julio de 2026 (791 peticiones misionales, excluyendo 17 compartidas):

DEPENDENCIA	COMPLEMENTO PQRSD POR DEPENDENCIAS / ESTADO PQRSD							
	EN TRAMITE	VENCIDO	FINALIZADO FUERA...	FINALIZADO ENTE...	EN TRAMITE	TRAMITADO	Total	
SALUD	356	21	40	54	531	270	498	
INFRAESTRUCTURA	18	24	14	20	42	21	141	
ALIMENTACIÓN	7	-	9	8	8	20	55	
TRIBUTARIO	-	-	-	-	-	18	18	
JURÍDICA	-	-	-	-	14	2	16	
TRASLADO POR COMPETENCIA	-	-	-	5	-	11	12	
CONTRACTUAL	1	4	-	-	5	-	11	
BIENES	-	-	-	4	-	7	11	
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	-	4	7	1	3	-	15	
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	-	-	-	-	7	-	7	
PLANEACIÓN	-	-	2	-	-	1	5	
TECNOLOGÍA	1	1	1	-	1	-	4	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINAN.	-	1	-	-	-	-	1	
SUBAER	-	-	-	-	1	-	1	
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	-	-	-	-	-	1	
Total	55	55	24	54	540	299	799	

Fuente Grupo Atención al Ciudadano Aplicativo ID SOLUTION



Grafica 3. Mapa de Calor de Rendimiento y Gestión de PQRSD - Julio 2026

Fuente Grupo Atención al Ciudadano

Análisis de Rendimientos por Áreas: la Subdirección de Servicios – Grupo Salud concentra la mayor carga institucional con el **62.96%** del total de solicitudes misionales (498 PQRSD), registrando un desempeño de respuestas favorable del **71.49%** (356 tramitados), lo cual es el mayor logro visible en el mapa de calor (color verde intenso).

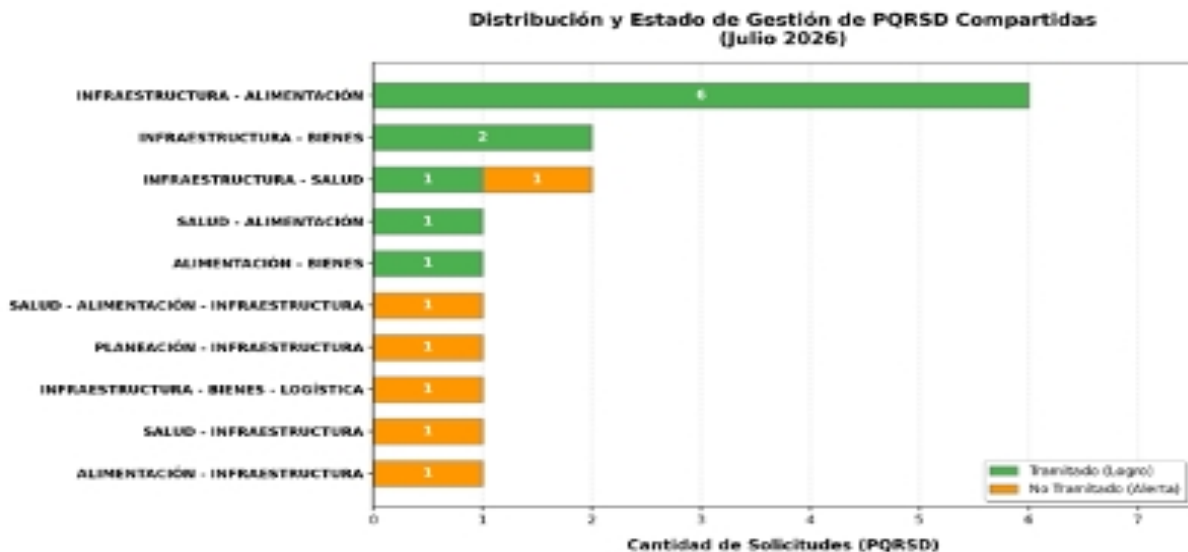
Por otro lado, la Dirección de Infraestructura muestra un nivel crítico de congestión, con el **59.57%** de sus solicitudes en estado No Tramitado (84 de 141), representado por la coloración naranja de alarma.

De igual manera en **la Dirección de Gestión Contractual y la Dirección Logística (temas propios)** registran una efectividad del 0% durante este periodo, con todas sus solicitudes pendientes (11 y 7 peticiones respectivamente), requiriendo un plan inmediato de descongestión. Cabe destacar que este análisis de áreas responsables abarca las setecientas noventa y una (791) solicitudes misionales y de apoyo individuales asignadas a dependencias únicas. No obstante, al consolidar el panorama institucional del mes de julio de 2026, **el volumen total de solicitudes recibidas por la USPEC asciende a ochocientos ocho (808) PQRSD**, sumando las diecisiete (17) solicitudes de carácter compartido que involucran la acción coordinada de múltiples dependencias y que se detallan a continuación.

4. Gestión de PQRSD Compartidas (Temáticas Multidisciplinarias)

Durante el mes de julio, se identificaron **diecisiete (17) solicitudes compartidas**, las cuales involucran la competencia de dos o más áreas misionales y de apoyo de la USPEC. Se sugiere que para la respuestas de estas solicitudes se realice mesa de trabajo conjunta y articulada para una respuesta única y consolidada al ciudadano:

ESTADO PQRSD / COMPARTIDAS					
DESCRIPCION	FINALIZADO EN TERMINOS	TRABAJADO	SIN TRAMITAR	SIN TRAMITE	Total
INFRAESTRUCTURA...	4	5	5	--	14
INFRAESTRUCTURA...	2	--	--	--	2
INFRAESTRUCTURA...	--	5	5	--	10
SALUD-ALIMENTACION	1	--	--	--	1
ALIMENTACION-BEN...	1	--	--	--	1
SALUD-ALIMENTACION	--	5	--	--	5
PLUMBACION-PPRA...	--	5	--	--	5
INFRAESTRUCTURA...	--	5	--	--	5
SALUD-INFRAESTRU...	--	5	--	--	5
ALIMENTACION - INF...	--	--	--	5	5
Total	8	4	2	5	19



Grafica 4. Distribución y Frecuencia de Temáticas en PQRSD Compartidas - Julio 2026

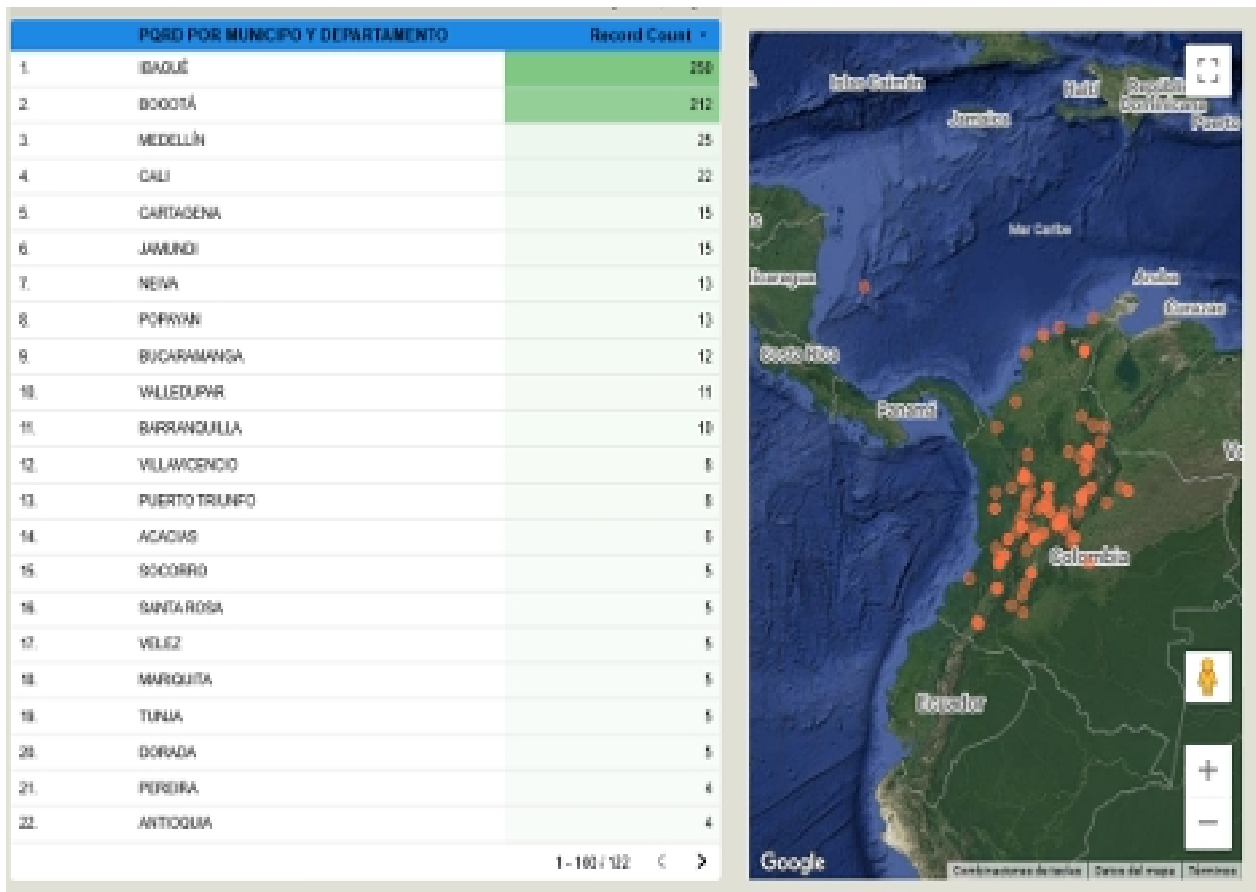
Fuente Grupo Atención al Ciudadano

Como se puede observar en la Grafica 4, la temática compartida con mayor volumen fue la **Dirección de INFRAESTRUCTURA – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GRUPO ALIMENTACIÓN** con 6 solicitudes, representando un 35.29% de los casos multidisciplinares. Le siguen las combinaciones de **INFRAESTRUCTURA - BIENES** con 2 solicitudes e **INFRAESTRUCTURA - SALUD** con 2 solicitudes. Las demás asociaciones (como Salud - Alimentación, Alimentación - Bienes, Planeación - Infraestructura, etc.) registraron una Solicitud cada una.

Por lo anterior la Dirección Administrativa y Financiera a través del Grupo de Atención al Ciudadano destaca que estas peticiones multidisciplinares sugerimos se realicen mesas de trabajo articuladas entre los directores y coordinadores competentes, con el fin de proyectar respuestas oportunas y evitar fallas en la unificación de las respuestas institucionales.

5. Distribución Geográfica de las Solicitudes (Julio 2026)

El análisis geográfico de las PQRSD recibidas en julio revela que las solicitudes se concentraron masivamente en dos ciudades principales, sumando de forma conjunta el 57.18% de toda la radicación del país. Ibagué encabeza el listado nacional con 250 requerimientos, seguida de Bogotá D.C. con 212. Este comportamiento territorial responde principalmente a las solicitudes emanadas por los principales establecimientos penitenciarios y carcelarios de estas zonas:



Gráfica 5. Distribución geográfica de las PQRSD - Julio 2026

Fuente Grupo Atención al Ciudadano

6. Caracterización de Usuarios por Grupos de Valor y Ciudadanías (Julio 2026)

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. Durante el periodo de julio de 2026, los principales solicitantes de PQRSD se desglosan de la siguiente manera:

- **EA Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC):** Constituye el principal grupo de valor institucional al cual la USPEC le presta los servicios de Salud, Alimentación, Bienes e Infraestructura en los diferentes establecimientos del país. Sus requerimientos, canalizados tanto directa como indirectamente, representan una alta prioridad para la gestión misional de la entidad.
- **EA Población Privada de la Libertad (PPL):** Realiza de manera directa y constante requerimientos relacionados con la prestación, cobertura, oportunidad y calidad de estos mismos

servicios esenciales en sus respectivos centros de reclusión, buscando asegurar el goce efectivo de sus derechos.

CATEGORIAS		CANTIDAD PQRS
1.	INPEC	351
2.	PPL	106
	Total	457

Grafica 6. Principales grupos de la Valor USPEC - Julio 2026

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano

- **Xiudadanías y Entidades Públicas:** Comprende las solicitudes formuladas por la ciudadanía general, así como de organizaciones sindicales, ONGs, fundaciones y entidades públicas. Durante el mes de julio, se destaca la recurrencia de solicitudes emanadas por los Juzgados y Estaciones de Policía, motivadas principalmente por razones humanitarias, derechos constitucionales, con el fin de conocer las gestiones y trámites adelantados en favor de la población privada de la Libertad.

CATEGORIAS		CANTIDAD PQRS
1.	JUZGADOS	351
2.	CIUDADANIA	106
3.	EMPRESAS CONTRATISTA	106
4.	ESTACIONES DE POLICIA	106
5.	ALCALDIAS	106
6.	FUNDACIONES	106
7.	MINSALUD	106
8.	GOBERNACIONES	106
9.	SINDICATO	106
10.	MINJUSTICIA	106
11.	ANONIMO	106
	Total	351

Grafica 7. Grupos de valor - Julio 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,

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

cuando una petición no sea del resorte directo de la entidad, esta debe ser trasladada inmediatamente al competente. Durante el mes de julio de 2026, se procesó un total de once (11) traslados por competencia hacia entidades externas, según se desglosa a continuación:

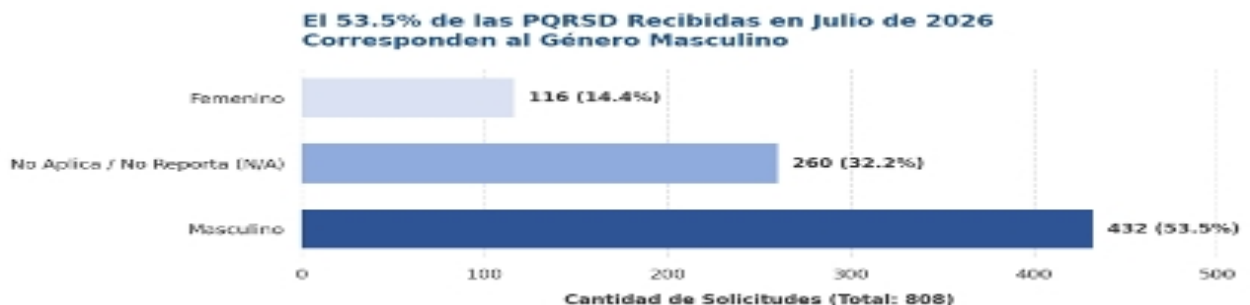
MES / CANTIDAD		
TRASLADOS POR COMPETENCIA		
	JULIO	Total
TRASLADO INPEC DG	10	10
TRALADO SECRETARIA DE GOBIER...	1	1
Total	11	11

Grafica 8. Traslados por Competencia- Julio 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 julio de 2026. Se determinó que el género Masculino (432 solicitudes) que equivalen a un 53.47% del total nacional. Las solicitudes clasificadas bajo la categoría de "No Aplica (N/A)" corresponden mayoritariamente a solicitudes institucionales de entes públicos (como Juzgados, INPEC, Defensoría, etc.) u organizaciones y empresas:



Grafica 9. PQRSD - Julio 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 a través del aplicativo INFODOC (para el periodo del 1 al 10 de julio) y mediante el nuevo aplicativo ID SOLUTION (a partir del 14 de julio).

- El Grupo de Atención al Ciudadano mantiene un monitoreo constante, remitiendo alertas de vencimiento en 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.

Acción de Mejora y Requerimiento 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 de Infraestructura (84 sin tramitar) y la Dirección de Gestión Contractual (11 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.

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 pone a disposición A LA OFICINA ASESORA JURIDICA a la OFICINA de CONTROL INTERNO a la Señora Directoraneral y los Directores y 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 PQRSD. 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 PQRSD en Looker Studio](#)

Enlace directo de consulta: https://datastudio.google.com/embed/reporting/3fd16b15-9c17-4bed-ae87-a99ddbdb42e6/page/p_floy2qrw6d

Por lo anterior dejamos a consideración el presente Informe de PQRSD correspondiente al mes de Julio de 2026, información que se extrae de los Gestores documentales de **INFODC y ID SOLUTION**.

Cordialmente,



Isabel Cristina Díaz Alzate
Directora Administrativa y Financiera (E)

Acción	Nombres(s) Apellidos(s)	Cargo	Fecha	V° B°
Proyector Principal	Yinet Ximena Reyes Garcia	Técnico Operativo 10	04/09/2026	
Aprobador principal	Nury Cecilia Delgado Marrugo	Profesional Especializado 21	31/08/2026	