



USPEC Clase: 3-Interna Anexos: No Folios: 14
N° Radicado#: 3-2026-001203 Fecha: 2026-10-09 17:23:28 Proc: 14249
Remitente: (1018437656) Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo
Dependencia: 180-4 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destinatario: (52454854) Isadora Fernandez Posada
Dependencia: 100 - Sin subsección

MEMORANDO

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

DE: Directora Administrativa y Financiera

ASUNTO: Informe mensual del periodo comprendido del 01 al 30 de septiembre de 2026 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

FECHA: Bogotá D.C., 07 de Octubre de 2026

De conformidad con la competencia 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 rendimiento de las solicitudes ciudadanas registradas del 01 al 30 de Septiembre de 2026, 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.

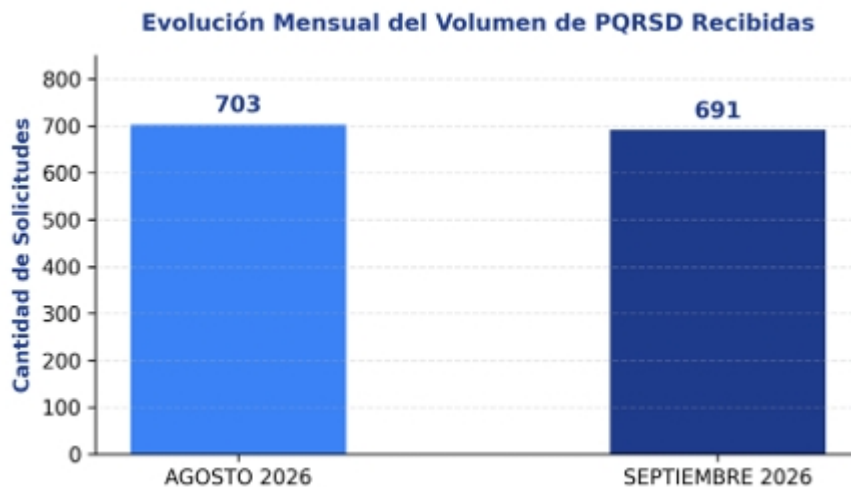
Este informe tiene como sustento los lineamientos establecidos en la **Circular No. 000043 del 02 de octubre de 2020 ('Lineamientos para la Atención de Derechos de Petición')** y la **Resolución No. 000850 del 26 de noviembre de 2019**. Con base en este marco legal, el Grupo de Atención al Ciudadano ejerce el control y monitoreo, aclarando que la responsabilidad de proyectar y notificar respuestas de fondo y oportunas recae estrictamente sobre los líderes de las dependencias asignadas.

1. Evolución del Volumen Mensual de Solicitudes

Durante el ciclo de evaluación correspondiente a septiembre de 2026, la USPEC recepción un volumen consolidado de 691 peticiones ciudadanas. Al contrastar este flujo operativo frente a las 703 peticiones procesadas durante el mes de agosto de 2026, se identifica una disminución neta del 1.71% en el volumen de radicación respecto al mes de agosto. Este comportamiento refleja una estabilización favorable en la demanda ciudadana, otorgando a las dependencias una ventana estratégica de gestión operativa

para avanzar de manera contundente en la evacuación de las solicitudes que se encuentran activas en trámite.

En la siguiente gráfica se ilustra de manera analítica el comportamiento y la tendencia mensual de las peticiones recibidas por la entidad durante los periodos de agosto y septiembre de 2026:



Fuente Grupo Atención al Ciudadano

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

2. Canales y Medios de Recepción de PQRSD

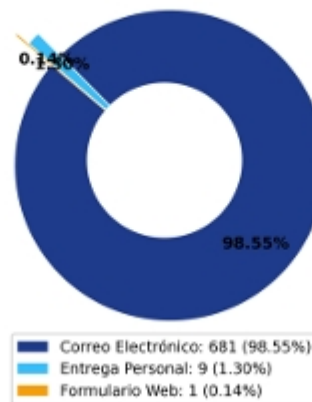
Al verificar los puntos de contacto oficiales habilitados para la interacción de la ciudadanía y los entes institucionales durante septiembre de 2026, se evidencia que el correo electrónico institucional (aciudadano@uspec.gov.co) concentró 681 radicaciones, representando el 98.55% del total de entradas de las PQRSD. Por su parte, la entrega presencial o física en ventanilla única registró 9 solicitudes (1.30%), y se produjo el registro directo de 1 solicitud (0.14%) a través del Formulario Web Institucional.

Es de especial relevancia destacar que la Oficina de Tecnología logró subsanar de manera definitiva la inactividad técnica que afectaba el portal web, el código QR se encuentra actualmente funcional, lo cual posibilitó el primer ingreso formal de peticiones por esta vía digital. De igual manera, se resalta que se solventó de manera definitiva la parametrización en el sistema **ID SOLUTION**, registrándose ahora de forma automática el ingreso por '**Formulario Web**', lo cual garantiza una medición real y precisa del indicador. En virtud de este avance, se contempla avanzar en el diseño y difusión de un

instructivo oficial que invite y oriente a los usuarios a tramitar sus PQRSD a través del portal web de la USPEC como canal prioritario.

En la Gráfica 2 se ilustra mediante formato de torta la proporción porcentual y distribución de los canales de recepción oficiales registrados durante el periodo evaluado:

Medios de Recepción de PQRSD (Septiembre 2026)
100% Gestionado en ID SOLUTION



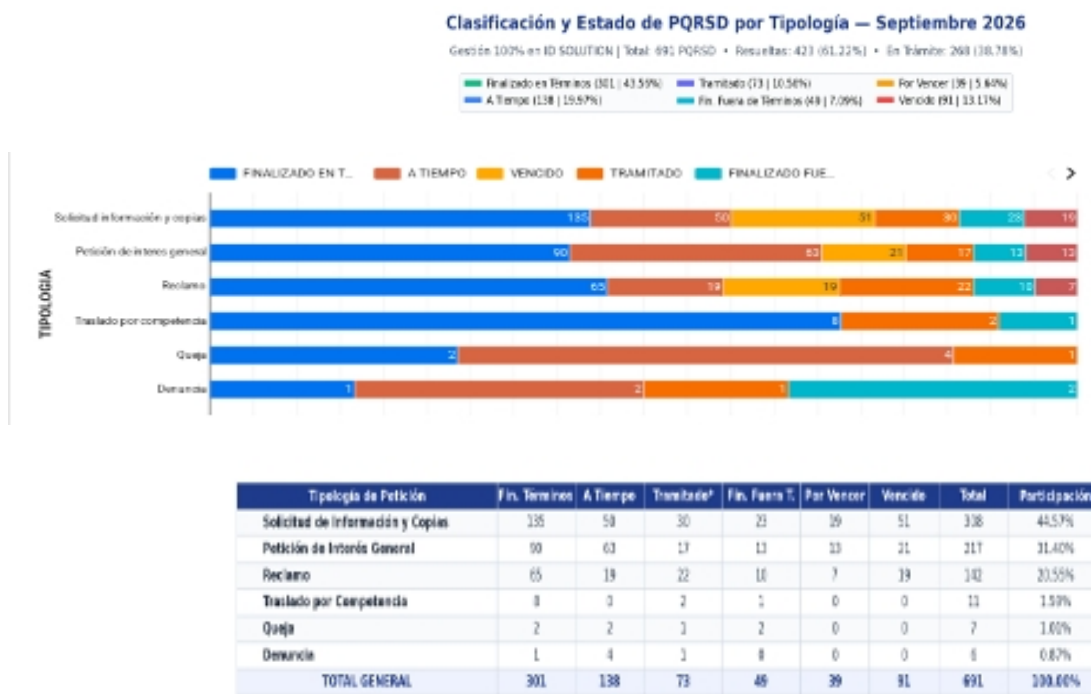
Grafica 2: Distribución de PQRSD por canal de entrada registrado en el sistema oficial (Septiembre 2026).
Fuente Grupo Atención al Ciudadano

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 principales: las Solicitudes de información y copias con 308 registros (44.57%), las Peticiones de interés general con 217 registros (31.40%) y los Reclamos con 142 registros (20.55%). Estas tres tipologías agrupan de forma combinada el 96.53% de la actividad total registrada en el mes de septiembre. En menor volumen se tramitaron 17 Traslados por competencia (2.46%), 6 Quejas (0.87%) y 3 Denuncias (0.43%).

En materia de rendimiento institucional, el mes de septiembre reportó un desempeño positivo sin precedentes: se alcanzaron 415 solicitudes resueltas de fondo (60.06% de efectividad total), conformadas por 301 peticiones finalizadas dentro de los términos legales, 49 finalizadas de forma extemporánea y 73 tramitadas mediante respuesta formal. Por el contrario, un total de 268 solicitudes (39.94%) continúan en estado activo o pendiente, de las cuales 138 se mantienen a tiempo, 39 se encuentran por vencer y 91 corresponden a solicitudes en estado vencido.

La Gráfica 3 expone de forma pormenorizada la correlación entre el volumen total de peticiones por tipología y su respectivo nivel de gestión al cierre del mes de septiembre:



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

Fuente Grupo Atención al Ciudadano

4. Distribución y Rendimiento por Dependencias

Análisis de Rendimientos por Áreas: En el mes de septiembre de 2026, la Subdirección de Servicios Grupo Salud logró un desempeño operativo histórico al finalizar dentro del término legal a 196 requerimientos y resolver en total a 243 solicitudes (72.75% de efectividad sobre sus 334 PQRSD asignadas), reduciendo de manera sustancial su nivel de vencimiento, constituyéndose en el logro más destacado visible en el Mapa de Calor bajo una tonalidad verde intenso.

Por el contrario, la Dirección de Infraestructura se consolida en este periodo como el foco más crítico de congestión y mora institucional de la entidad, con el 63.70% de sus requerimientos en estado No Tramitado (86 de 135), encabezando el volumen más alto

de solicitudes vencidas de la USPEC con 46 casos fuera de término legal y 10 por vencer, representados por la coloración naranja de alarma en el mapa de calor.

Asimismo, se destaca el comportamiento de la Dirección de Gestión Contractual (23 casos, con 14 resueltos y 4 vencidos), el Grupo de Alimentación (70 casos, con 34 resueltos y 4 vencidos), la Oficina de Tributario (47 casos, con 30 resueltos y apenas 1 caso vencido), la Dirección de Bienes (17 casos, con 100% resueltos y 0 vencidos) y Traslados por Competencia (13 casos, 100% evacuados). Cabe destacar que este balance corresponde a las seiscientas setenta y dos (672) solicitudes individuales asignadas a dependencias únicas. No obstante, al consolidar el panorama institucional de septiembre de 2026, el volumen total asciende a seiscientas noventa y una (691) PQRS, sumando las diecinueve (19) solicitudes de carácter compartido que se examinan a continuación.

En la Gráfica 4 se presenta el mapa de calor unificado que clasifica la gestión de las dependencias únicas entre TRAMITADO (Finalizado en términos, fuera de términos o solo Tramitado), y NO TRAMITADO (Pendiente o vencido):

Rendimiento de PQRS por Dependencia - Septiembre 2026
(Heatmap de Gestión: Tramitado vs No Tramitado)

	TRAMITADO (Logro Institucional)	NO TRAMITADO (Pendiente / Vencido)
SALUD	243	91
INFRAESTRUCTURA	49	86
ALIMENTACIÓN	34	36
TRIBUTARIO	30	17
CONTRACTUAL	14	9
BIENES	17	0
TRASLADO POR COMPETENCIA	13	0
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	4	5
TECNOLOGÍA	2	6
TESORERÍA	3	1
JURÍDICA	3	0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	1

GRAFICA 4 Mapa de Calor de Rendimiento y Gestión de PQRS - Dependencias Únicas (septiembre 2026).

Fuente Grupo Atención al Ciudadano Aplicativo ID SOLUTION

4. Gestión de PQRS Compartidas (Temáticas Multidisciplinarias)

Durante el mes de septiembre de 2026, se registraron 19 solicitudes de carácter compartido y multidisciplinario que involucraron la acción coordinada de dos o más dependencias de la entidad para proyectar una respuesta unificada de fondo.

Las combinaciones con mayor frecuencia correspondieron a Alimentación - Traslado (2 casos), Infraestructura - Alimentación (2 casos), Infraestructura - Contractual (2 casos) e

Infraestructura - Traslado (2 casos). En términos de resolución, 8 solicitudes fueron resueltas satisfactoriamente (5 finalizadas en términos, 2 tramitadas y 1 finalizada fuera de términos), mientras que 11 casos permanecen en gestión operativa (7 a tiempo, 2 por vencer y 2 vencidas).

En la Gráfica 5 se presenta el mapa de calor que ilustra el balance de efectividad entre casos resueltos (Tramitado) y pendientes de trámite (No Tramitado) para cada asociación multidisciplinaria:

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

	TRAMITADO (Logro Institucional)	NO TRAMITADO (Pendiente / Vencido)
ALIMENTACIÓN - TRASLADO	1	1
INFRAESTRUCTURA - ALIMENTACIÓN	1	1
INFRAESTRUCTURA - CONTRACTUAL	1	1
INFRAESTRUCTURA - TRASLADO	0	2
ALIMENTACIÓN - INFRAESTRUCTURA	1	0
ALIMENTACIÓN - SALUD	0	1
INFRAESTRUCTURA - ALIMENTACIÓN (II)	1	0
SALUD - ALIMENTACIÓN	0	1
CONTABILIDAD - FIN. - ADMIN. PERSONAL	1	0
SALUD - TRASLADO	1	0
INFRAESTRUCTURA - SALUD - ALIMENTACIÓN	0	1
INFRA. - ALIM. - SALUD - TECN. - JURÍDICA	0	1
OTRAS ASOCIACIONES MULTIDISCIPLINARIAS	1	2

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

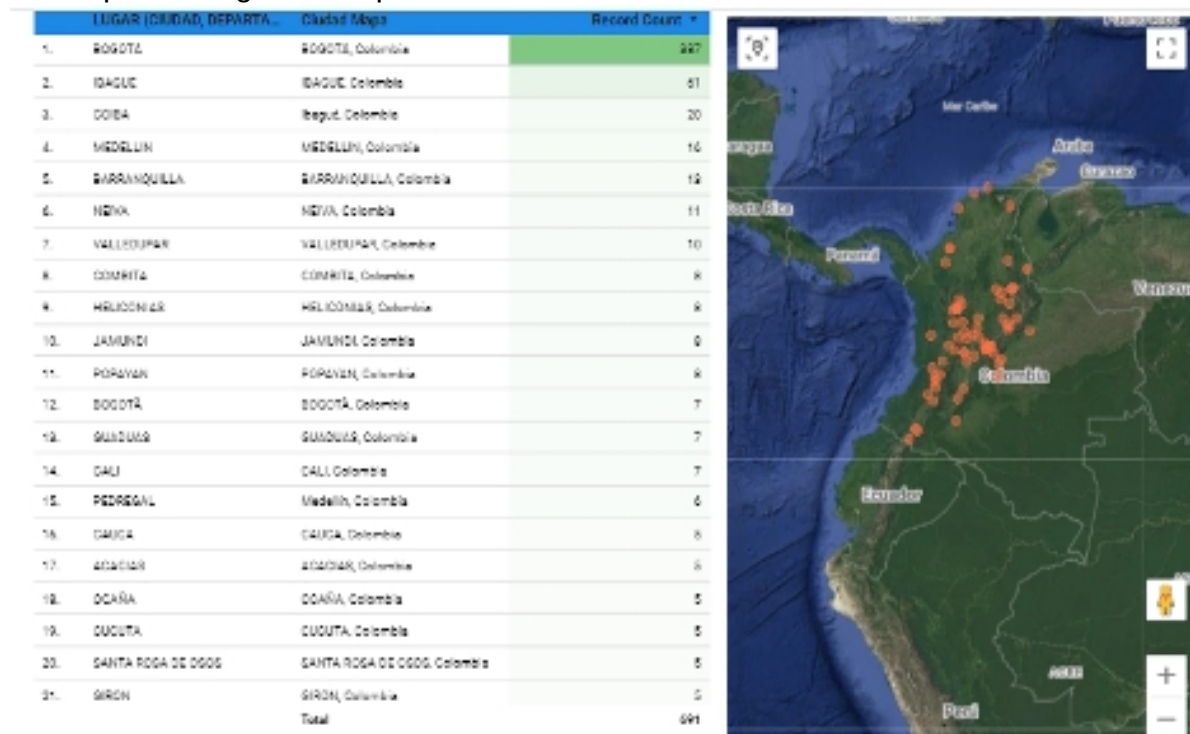
5. Distribución Geográfica de las Solicitudes (septiembre 2026)

El análisis territorial de las 691 PQRSD recibidas en septiembre revela que las solicitudes se concentraron predominantemente en la capital del país, registrando Bogotá D.C. un volumen de 387 requerimientos (51.81% de la radicación nacional). En segundo lugar se ubica el municipio de Ibagué con el Complejo Carcelario y Penitenciario COIBA Ibagué con 81 peticiones (11.72%), totalizando entre ambos focos el 63.53% (439 solicitudes) de la demanda territorial nacional.

En el ámbito regional, ordenadas de mayor a menor según el flujo recibido, se identificaron radicaciones significativas en Medellín (16 casos | 2.32%), Barranquilla (13 casos | 1.88%), Popayán (8 casos | 1.16%) y Cali (7 casos | 1.01%). Estas seis ciudades principales acumulan conjuntamente 483 requerimientos (69.90%), complementándose

con un consolidado distribuido en 52 municipios adicionales del país agrupados bajo la categoría de 'Otros Municipios' con 208 solicitudes (30.10%), completando de manera fidedigna y exacta el 100% de la radicación nacional evaluada (691 PQRSD).

En la **Gráfica 9** se detalla visualmente la distribución de las peticiones de acuerdo con su municipio de origen en septiembre de 2026:



Gráfica 6. Distribución geográfica de las PQRSD - Septiembre 2026

Fuente Grupo Atención al Ciudadano

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

La segmentación analítica de los peticionarios permite identificar y dimensionar las necesidades prioritarias del sistema penitenciario y carcelario nacional. Durante el mes de septiembre de 2026, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) se mantuvo como el principal grupo de valor institucional con 239 solicitudes radicadas. Por su parte, la Población Privada de la Libertad (PPL) formuló directamente 80 requerimientos sustanciales.

En conjunto, ambos actores misionales acumularon 319 peticiones, lo cual representa el 46.16% de toda la radicación mensual procesada a través de la plataforma ID

SOLUTION. Las solicitudes de estos grupos se enfocan primordialmente en requerimientos de suministro y tratamientos médicos en salud, adecuaciones locativas e infraestructura penitenciaria y entrega de raciones de alimentación en entre otras.

En la Gráfica 6 se ilustra la comparación volumétrica de los requerimientos emanados por parte de estos dos principales grupos misionales:

:



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

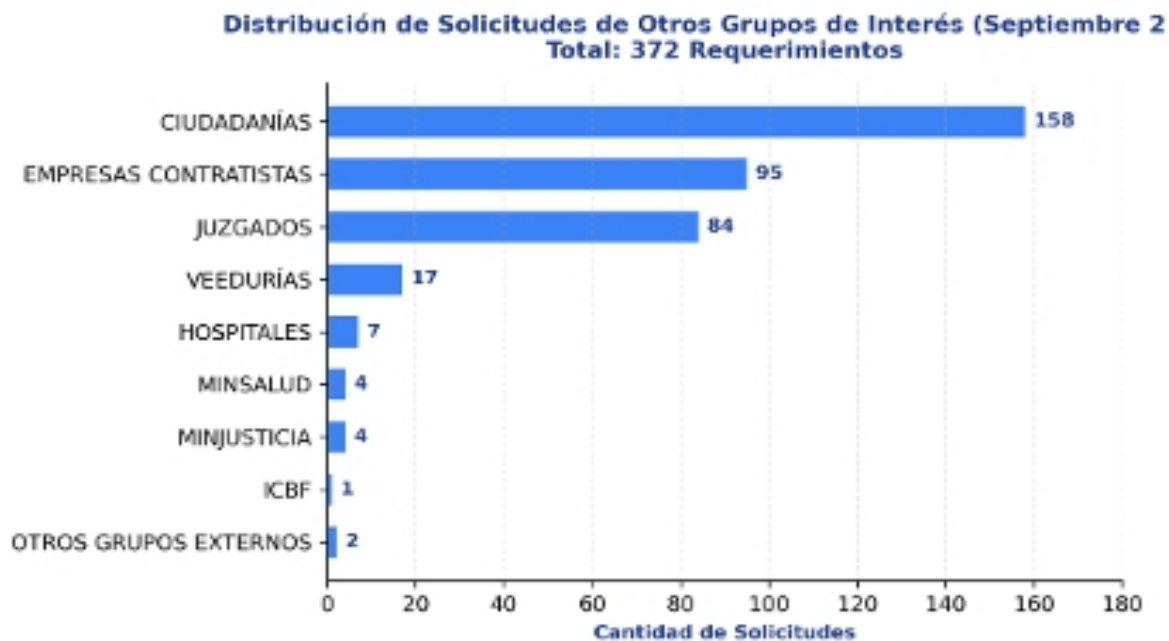
Fuente Grupo de Atención al Ciudadano

7. Participación de Otros Grupos de Valor

Por fuera del circuito carcelario y penitenciario habitual, la sociedad civil y los organismos de control y judiciales registraron una intensa interacción con la USPEC, completando un total de 372 requerimientos. La categoría de Ciudadanías en general encabezó este segmento con 158 peticiones (22.87% del consolidado institucional). Asimismo, las Empresas Contratistas de obra, servicios y suministros registraron un marcado protagonismo con 95 radicaciones (asociadas a trámites de pago, facturación y estados contractuales), seguidas por los Despachos Judiciales y Juzgados de la República con 84 requerimientos constitucionales.

En menor escala se registró la participación de Veedurías Ciudadanas (17 casos), Hospitales y Red Prestadora (7 casos), Ministerio de Salud (4 casos), Ministerio de Justicia y del Derecho (4 casos), ICBF (1 caso) y Otros Grupos Externos (2 casos), completando con absoluta precisión el 100% de los 372 requerimientos externos analizados.

La Gráfica 7 presenta el desglose cuantitativo y la participación de estos grupos de interés y fiscalización externa durante septiembre:



Gráfica 8. Grupos de valor - Septiembre 2026

Fuente Grupo de Atención Al Ciudadano

7. Traslados por Competencia en Septiembre de 2026

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y los protocolos de la Circular No. 000043 de 2020 de la USPEC, aquellas peticiones recibidas sobre asuntos ajenos al resorte misional de la Unidad son reorientadas inmediatamente a la entidad competente para no vulnerar los términos legales de la ciudadanía.

Durante el mes de septiembre de 2026, el Grupo de Atención al Ciudadano tramitó y remitió formalmente 19 traslados por competencia hacia entidades externas. Cabe

resaltar que el 100% de estos requerimientos fueron canalizados bajo el concepto único 'TRASLADO INPEC DG', orientando las solicitudes a la Dirección General del INPEC para la resolución de asuntos de seguridad interna, régimen penitenciario y traslados físicos de personas privadas de la libertad entre otros asuntos particulares.

En la Gráfica 8 se presenta el volumen cuantitativo de las remisiones externas por competencia operadas en el periodo:



Grafica 9. Traslados por Competencia- septiembre 2026

Fuente Grupo Atención Al Ciudadano

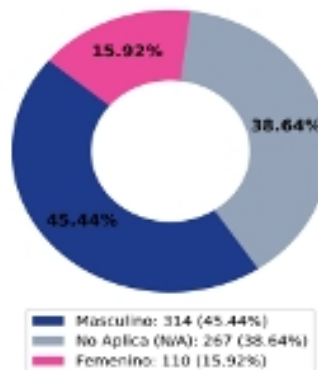
8. Caracterización Demográfica: Distribución por Género

Con el objetivo de garantizar un análisis demográfico integral de los usuarios de la USPEC, se consolidó la caracterización por género de las 691 solicitudes radicadas en ID SOLUTION durante septiembre de 2026. Las solicitudes formuladas por personas de género Masculino ascendieron a 314 registros (45.44%), mientras que las radicadas por personas de género Femenino totalizaron 110 registros (15.92%).

Por su parte, la categoría No Aplica (N/A) agrupó 267 requerimientos (38.64% del total mensual). Esta tipología demográfica está integrada casi exclusivamente por personas jurídicas, entidades estatales u organismos corporativos (tales como el INPEC, despachos judiciales, veedurías y empresas contratistas) cuya naturaleza institucional prescinde de identificación binaria de género.

En la Gráfica 10 se ilustra en formato de dona la segmentación porcentual de los solicitantes de acuerdo con el género registrado en el sistema oficial:

Proporción de Solicitudes de PQRSD por Género
(Septiembre 2026 - Total: 691)



Gráfica 10. PQRSD - septiembre 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 durante el periodo evaluado de septiembre de 2026, el Grupo de Atención al Ciudadano consolidó las siguientes observaciones y acciones estratégicas:

- **Χαπαχitación y Socialización del Procedimiento de PQRSD:** Se realizó capacitación y divulgación dirigidas a los servidores públicos y colaboradores contratistas de la USPEC, mediante las cuales se socializó de manera integral el procedimiento institucional para la correcta radicación, asignación y trámite de las PQRSD, instruyendo sobre el uso y adecuado flujo de gestión directamente desde el módulo de PQRSD. Asimismo, se reiteró con claridad a todas las dependencias que la administración, soporte y configuración del aplicativo ID SOLUTION (en el marco del SGDEA) es responsabilidad y competencia exclusiva del Grupo de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa.
- **Μονιτορεο y alertas:** Con el propósito de garantizar la gestión oportuna de las PQRSD durante septiembre de 2026, el Grupo de Atención al Ciudadano mantiene un monitoreo constante, remitiendo alertas de vencimiento en forma Diaria (Las radicados asignado a cada dependencia); de forma semanal (vía correo electrónico institucional) que destacan las solicitudes en estado “Vencidas” o “Por Vencer” para

prevenir el vencimiento de términos, complementado con publicaciones de prensa quincenales.

- **Fortalecimiento Tecnológico Continuo:** Reporte Técnico de Falencias y Articulación con la Dirección: Desde el Grupo de Atención al Ciudadano se estructuró y remitió un informe detallado a la nueva Directora Administrativa y Financiera, en el cual se consolidan las fallas técnicas e inconsistencias operativas que a la fecha continúan presentándose en el aplicativo ID SOLUTION. Lo anterior, con el objetivo de que este diagnóstico sea revisado y atendido en una mesa de trabajo conjunta con el equipo de ingenieros de ID SOLUTION y el Grupo de Gestión Documental, Tecnología de la USPEC subsanando los cuellos de botella del sistema, optimizando el flujo de alertas y garantizando la parametrización adecuada para un seguimiento fidedigno de los términos legales.

10. Acción de Mejora y Requerimiento de Control

En cumplimiento estricto con los lineamientos preventivos de control interno consagrados en la Circular 000043 del 02 de octubre de 2020 y las responsabilidades señaladas expresamente en la Resolución No. 000850 del 26 de noviembre de 2019 de la USPEC, se reitera de forma oficial a todos los líderes de proceso y directores de área que la omisión o retraso en la respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición constituye una falta susceptible de sanción disciplinaria.

Puntualización Crítica de Dependencias y Funcionarios en Mora: Se evidencia que el universo total de solicitudes en estado crítico (vencidas y por vencer) asciende a 130 PQRS (91 vencidas y 39 por vencer). Al evaluar las dependencias con mayor impacto negativo, la Dirección de Infraestructura puntea y lidera de forma alarmante la congestión con 46 solicitudes vencidas y 10 por vencer (56 casos en total, representando el 43.08% de toda la mora de la entidad), seguida por el Grupo Salud con 23 vencidos y 17 por vencer (40 casos), Tecnología con 6 vencidos, y Gestión Contractual con 4 vencidos y 2 por vencer (6 casos).

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 las dependencias y funcionarios que muestren dilataciones injustificadas en sus respuestas.

Desde el Grupo de Atención al Ciudadano se reitera el envío de los informes y memorandos periódicos (mensuales y trimestrales) a la Oficina Asesora Jurídica y a la Oficina de Control Interno, con el fin de que sean estas dependencias quienes efectúen las revisiones y adelanten las acciones preventivas, disciplinarias o jurídicas pertinentes.

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 septiembre de 2026, información que se extrae del Gestor documentales **ID SOLUTION**.

Cordialmente,



Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo

Directora Administrativa y Financiera (E)

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC

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