USPEC

USPEC Clase: Interna **Anexos:** No **Folios:** 1
N° Radicado#: 3-2026-001236 **Fecha:** 08/10/2026 19:24:44 **Proc:** 14275
Remitente: (1022387152) Yinet Ximena Reyes Garcia
Dependencia: 180-4 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destinatario: (52454854) Isadora Fernandez Posada

MEMORANDO

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

DE: Directora Administrativa y Financiera

ASUNTO: Informe Trimestral en el perido comprendido del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2026 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

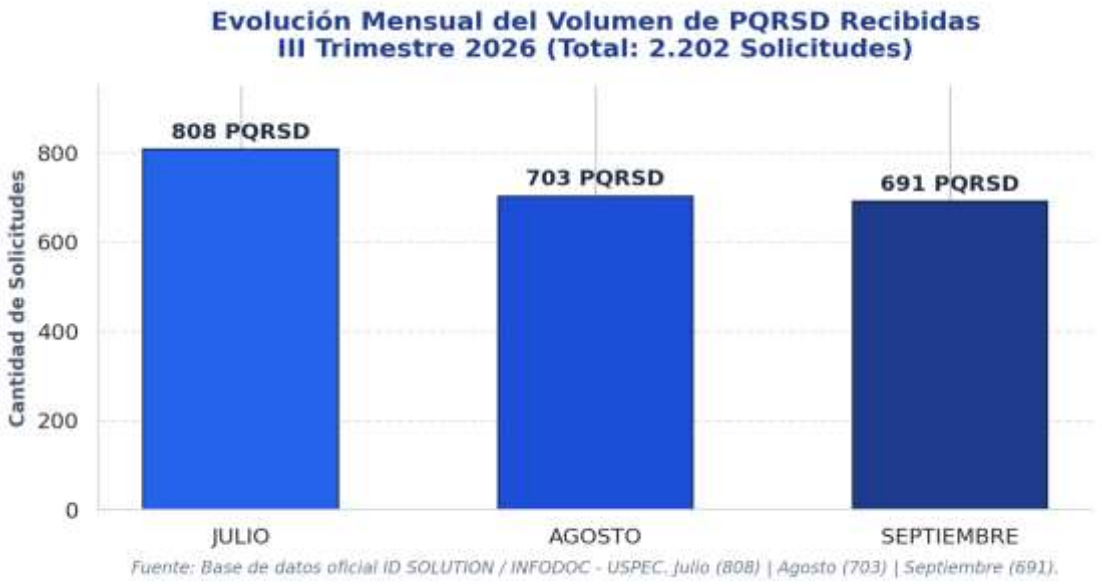
FECHA: Bogotá D.C., 14 de octubre de 2026

De conformidad con las facultades y competencias asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano, dependiente de la Dirección Administrativa y Financiera de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC), se presenta para su evaluación, control y seguimiento directivo el Informe Estadístico Consolidado y de Rendimiento correspondiente al III Trimestre de 2026, abarcando los meses de julio, agosto y septiembre. Durante esta vigencia trimestral, la entidad inicio el cambio de gestor documental institucional digital: la transición definitiva del antiguo software de seguimiento INFODOC hacia el nuevo Sistema de Gestión Documental y Archivo (SGDEA) soportado en el aplicativo oficial ID SOLUTION. A partir de mediados de julio y durante la totalidad de agosto y septiembre, el 100% de la recepción, radicación, asignación, monitoreo y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se canalizó exclusivamente a través de esta nueva plataforma.

Este informe se encuentra rigurosamente sustentado bajo el marco normativo 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 de la USPEC. Bajo estas directrices, el Grupo de Atención al Ciudadano ejerce el control preventivo del flujo de peticiones, reiterando que la obligación constitucional y legal de proyectar, resolver y notificar respuestas de fondo, claras y oportunas dentro de los términos perentorios de ley recae de forma exclusiva sobre los directores, subdirectores y servidores asignados en cada una de las dependencias competentes.

Evolución del Volumen Trimestral de Solicitudes (Julio, Agosto y Septiembre 2026)

Durante el III Trimestre de 2026, la USPEC recepcionó un gran total acumulado de dos mil doscientas dos (2.202) peticiones ciudadanas e institucionales. El análisis mensual refleja una curva de estabilización y descenso sostenido: el periodo inició en julio con un pico extraordinario de 808 requerimientos, para luego moderarse en agosto a 703 peticiones (reducción del 12.99%) y consolidar en septiembre una cifra de 691 solicitudes (reducción adicional del 1.71%). Este comportamiento decreciente en el ingreso de requerimientos representa un alivio operativo significativo en el sistema de radicación centralizada, brindando a las diversas dependencias de la entidad la oportunidad idónea de evacuar el inventario acumulado y descongestionar los términos vencidos**.**



Gráfica 1: Histórico Comparativo Mensual del III Trimestre 2026.

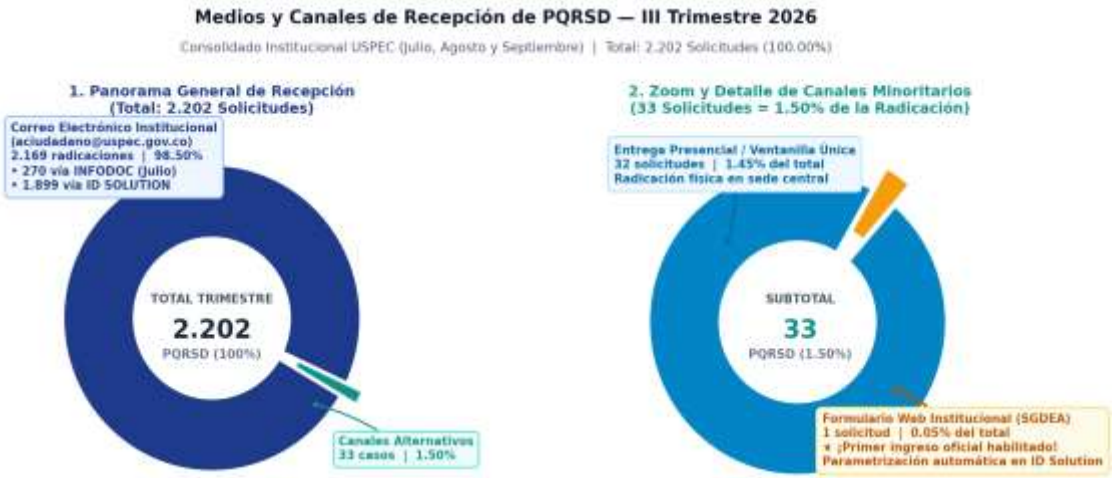
Canales y Medios Oficiales de Recepción de PQRSD

Al examinar los puntos de contacto oficiales habilitados durante el III Trimestre de 2026, se constata que el correo electrónico institucional (aciudadano@uspec.gov.co) continuó siendo el canal de interacción masivo, concentrando 2.169 radicaciones, lo que equivale al 98.50% del total trimestral. De este volumen acumulado, 270 casos fueron radicados en los primeros días de julio mediante el antiguo aplicativo INFODOC y 1.899 ingresaron formalmente a través de la nueva plataforma oficial ID

SOLUTION. Por su parte, la entrega presencial o física ante la ventanilla única de radicación registró 32 solicitudes (1.45%).
Es de especial trascendencia institucional resaltar que, tras la subsanación técnica efectuada por la Oficina de Tecnología respecto al captcha de validación de seguridad y el código QR del portal web, durante el mes de septiembre se registró formalmente la primera (1) solicitud ingresada directamente a través del Formulario Web Institucional (0.05%). Asimismo, se implementó de forma exitosa la parametrización técnica en el aplicativo ID SOLUTION para que las peticiones originadas en la web se computen y clasifiquen automáticamente bajo dicha etiqueta.

Con este avance tecnológico, el Grupo de Atención al Ciudadano enfocará su estrategia en la formulación y difusión de un instructivo didáctico y pedagógico dirigido a la ciudadanía y a los grupos de valor, con el fin de promover la utilización del formulario web como un canal prioritario, seguro, trazable y ágil.

En la Gráfica 2 se ilustra de manera analítica la composición de las vías de entrada y el desglose en detalle de los canales minoritarios durante el III Trimestre de 2026:



Canal Oficial de Recepción	Radicados	Participación (%)	Detalle Operativo / Tecnológico
Correo Electrónico Institucional (aciudadano@uspec.gov.co)	2.169	98.50%	270 radicados en INFODOC (Julio) y 1.899 en ID SOLUTION
Entrega Presencial / Ventanilla Única	32	1.45%	Recepción física de peticiones en ventanilla de correspondencia USPEC
Formulario Web Institucional (SGDEA)	1	0.05%	Primer ingreso digital tras subsanación técnica de captcha y código QR
TOTAL CONSOLIDADO III TRIMESTRE 2026	**2.202**	**100.00%**	**Sumatoria verificada y exacta de radicaciones del periodo**

Gráfica 2: Distribución por Canales de Entrada con Ampliación de Medios Alternativos (III Trimestre 2026).

Clasificación Tipológica y Balance Global de Gestión Trimestral

El análisis según la naturaleza tipológica de las 2.202 peticiones del trimestre ratifica una alta concentración ciudadana en tres categorías esenciales: las Solicitudes de información y copias encabezan el balance con mil ciento sesenta y cinco (1.165) registros (52.91%), seguidas de las Peticiones de interés general con quinientas ochenta y seis (586) solicitudes (26.61%) y los Reclamos con trescientos setenta y dos (372) requerimientos (16.89%).

Estas tres modalidades agrupan de forma combinada dos mil ciento veintitrés (2.123) peticiones, lo que representa el 96.41% de toda la carga operativa trimestral. En menor escala se ubicaron los Traslados por competencia con treinta y cuatro (34) casos (1.54%), las Quejas con veinticuatro (24) casos (1.09%), las Denuncias con veinte (20) casos (0.91%) y las Comunicaciones oficiales con una (1) solicitud (0.05%), completando el 100.00% del consolidado evaluado.

En materia de oportunidad y rendimiento global acumulado, la USPEC alcanzó un importante nivel de efectividad: se consolidaron novecientas noventa y nueve (999) solicitudes finalizadas dentro de los términos legales (45.37%), quinientas cuarenta y seis (546) finalizadas de forma extemporánea o fuera de término (24.80%) y doscientas sesenta y seis (266) peticiones en estado Tramitado (12.08%). Frente a estas últimas, se mantiene la precisión técnica de que el aplicativo ID SOLUTION no exporta en sus reportes la fecha exacta de radicación del trámite para computar su término de ley, incidencia técnica que ya fue escalada formalmente ante la Dirección Administrativa y Financiera para su debida validación.

De forma conjunta, estos tres conceptos representan mil ochocientas once (1.811) solicitudes resueltas de fondo, alcanzando una tasa de efectividad institucional del 82.24% frente a la demanda radicada.

Por el contrario, un total de trescientas noventa y una (391) solicitudes (17.76%) permanecen en trámite activo dentro de las dependencias.

De este grupo, ciento treinta y nueve (139) requerimientos se encuentran a tiempo (6.31%), mientras que se acumula treinta y nueve (39) solicitudes por vencer (1.77%) y doscientas trece (213) solicitudes en estado vencido (9.67%). Estas doscientas cincuenta y dos (252) peticiones en riesgo de mora legal (11.44%) demandan una intervención operativa urgente y la formulación inmediata de planes de descongestión por parte de los líderes de dependencias para mitigar posibles sanciones disciplinarias.

En la Gráfica 3 se expone de forma analítica y estructurada la correlación entre cada tipología de petición y su correspondiente nivel de gestión alcanzado al cierre del III Trimestre de 2026:



Tipología de Petición	Fin. Términos (En Ley)	Fin. Fuera T. (Extemp.)	Tramitado (Sin fecha)	A Tiempo (Activas)	Por Vencer (Alerta)	Vencido (Mora)	Total PQRSD	Part. % Trimestral
Solicitud de Información y Copias	494	349	127	51	19	125	1.165	52.91%
Petición de Interés General	280	117	61	63	13	52	586	26.61%
Reclamo	179	68	66	19	7	33	372	16.89%
Traslado por Competencia	30	2	2	0	0	0	34	1.54%
Queja	14	3	3	2	0	2	24	1.09%
Denuncia	2	7	7	4	0	0	20	0.91%
Comunicaciones Oficiales	0	0	0	0	0	1	1	0.05%
TOTAL GENERAL III TRIMESTRE	999	546	266	139	39	213	2.202	100.00%

*Nota técnica: En el estado Tramitado, el aplicativo (El SOLUTION no exporta fecha de radicación del trámite para computar oportunidad exacta.
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano USPEC — Sistema Oficial de Gestión Documental y Archivo (SGDEA). Corte: julio a septiembre 2026.*

Gráfica 3: Clasificación y Nivel de Gestión por Tipología de PQRSD (III Trimestre 2026).

Rendimiento y Carga de Trabajo por Dependencias (2.136 Casos Únicos)

El estudio analítico sobre las dos mil ciento treinta y seis (2.136) solicitudes asignadas individualmente a dependencias únicas (excluyendo los 66 casos multidisciplinarios) ratifica una profunda asimetría institucional en la demanda operativa. La Subdirección de Servicios – Grupo Salud soporta la mayor exigencia misional de la entidad con 1.191 requerimientos, lo que representa el 55.76% de toda la carga institucional. Le sigue la Dirección de Infraestructura con 394 peticiones (18.45%), la Subdirección de Servicios – Grupo Alimentación con 184 peticiones (8.61%) y el área Tributaria con 131 casos (6.13%). Estas cuatro dependencias agrupan el 88.95% del volumen asignado en la entidad.

En relación con la efectividad de resolución, el mapa de calor (Heatmap) unificado clasifica las peticiones en TRAMITADO (Logro Institucional acumulado) y NO TRAMITADO (Pendiente o Vencido). En este análisis destaca cuantitativamente Salud con 1.059 casos resueltos (mayor logro visible en verde intenso), aunque mantiene 64 casos vencidos. En marcado contraste, la Dirección de Infraestructura se consolida como el principal foco de congestión crítica del trimestre, acumulando 98 peticiones vencidas y 10 por vencer, registrando una alarmante proporción de rezago reflejada en el color naranja de alarma. Asimismo, sobresale el área Tributaria con un excelente desempeño al finalizar en términos 106 de sus 131 casos y registrar únicamente 1 caso vencido.



Gráfica 4: Mapa de Calor de Rendimiento por Dependencia - III Trimestre 2026

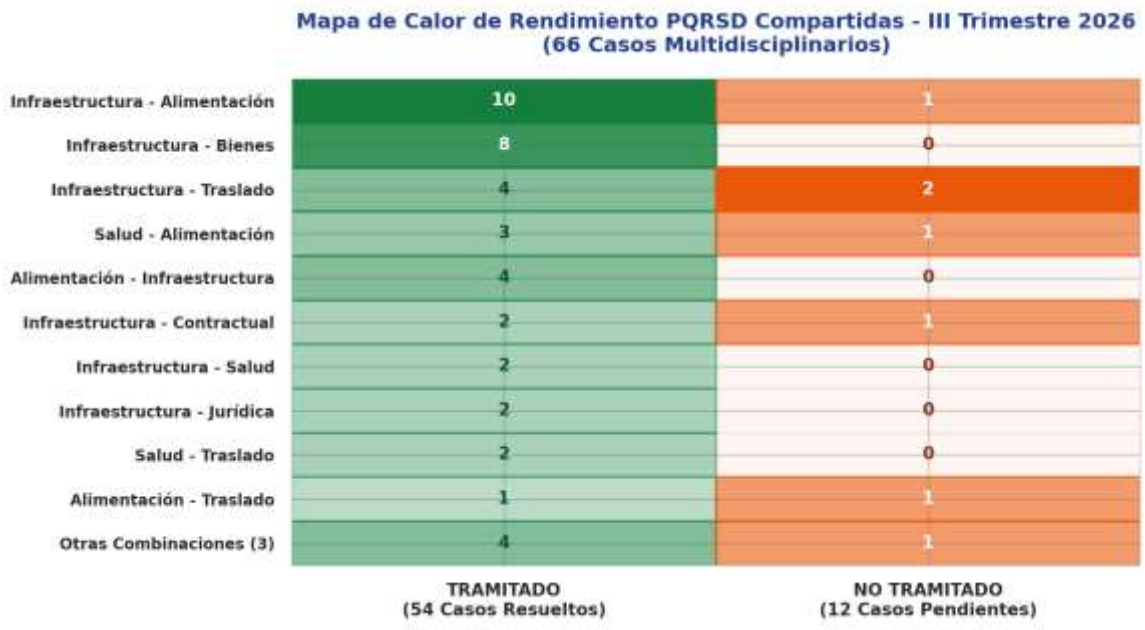
Gestión de PQRSD Compartidas (Temáticas Multidisciplinarias - 66 Casos

Durante el III Trimestre de 2026, la USPEC registró un consolidado de sesenta y seis (66) peticiones compartidas que requirieron la coordinación articulada,

análisis concurrente y estructuración de respuestas conjuntas entre dos o más dependencias institucionales (17 en julio, 25 en agosto y 19 en septiembre). La combinación con mayor incidencia correspondió a Infraestructura - Alimentación con

11 solicitudes (16.67%), seguida de Infraestructura - Bienes con 8 casos (12.12%), Infraestructura - Traslado con 6 casos (9.09%), Salud - Alimentación con 4 casos y Alimentación - Infraestructura con 4 casos.

El balance de gestión de estas peticiones multidisciplinarias refleja que 54 han sido efectivamente resueltas (27 finalizadas en términos, 14 fuera de términos y 13 tramitadas), mientras que 12 solicitudes permanecen pendientes (8 a tiempo, 2 vencidas y 2 por vencer). Ante la recurrencia de estos expedientes complejos, el Grupo de Atención al Ciudadano reitera la instrucción de convocar mesas de trabajo conjuntas entre directores y coordinadores para consolidar una respuesta única e integral al peticionario y evitar respuestas fragmentadas.



Gráfica 5: Mapa de Calor de Rendimiento en PQRSD Compartidas (66 Casos Multidisciplinarios).

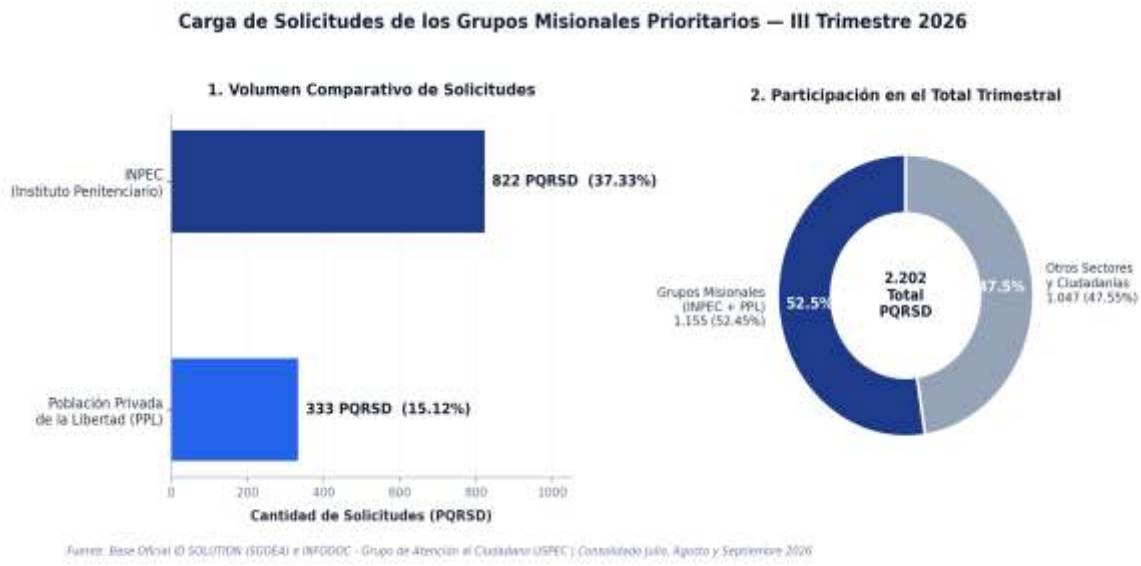
Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor Institucionales

- **Grupos Misionales Prioritarios: INPEC y Población Privada de la Libertad (PPL)**

La clasificación estadística de los peticionarios durante el trimestre ratifica al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) como el principal grupo de valor institucional de la USPEC, registrando un volumen acumulado de ochocientas veintidós (822) solicitudes (37.33% de la radicación trimestral). Por su parte, la

Población Privada de la Libertad (PPL) formuló directamente trescientos treinta y tres (333) requerimientos (15.12%). De manera conjunta, estos dos actores centrales del sistema penitenciario concentraron mil ciento cincuenta y cinco (1.155) peticiones, lo que representa el 52.45% de toda la radicación atendida por la entidad durante el periodo evaluado. Estas solicitudes se asocian de manera prioritaria a la prestación y cobertura de servicios de salud carcelaria, suministro regular de alimentación, dotación básica de elementos de habitabilidad y mantenimiento correctivo de la infraestructura carcelaria en los establecimientos de reclusión del orden nacional.

En la Gráfica 6 se representa de manera comparativa la carga operativa de estos dos grupos misionales y su representatividad en el total de la demanda trimestral de la entidad:



Gráfica 6: Carga de Requerimientos de los Grupos Misionales Prioritarios (INPEC y PPL).

- **Participación de Otros Grupos de Valor y Control Social (1.047 Casos)**

En el marco de la sociedad civil y las entidades públicas del orden externo, se totalizó un volumen consolidado de mil cuarenta y siete (1.047) requerimientos trimestrales (47.55% de la radicación nacional). La categoría de Ciudadanías en general encabezó la participación social con cuatrocientas veintiocho (428) solicitudes (19.44%), seguida por los Despachos Judiciales y Juzgados de la República con trescientas siete (307) solicitudes (13.94%), originadas en la notificación y vigilancia de acciones de tutela, trámites de desacato e informes constitucionales de seguimiento a medidas cautelares en favor de personas privadas de la libertad.

Asimismo, las Empresas Contratistas, radicaron ciento cincuenta y dos (152) solicitudes (6.90%) vinculadas a requerimientos de facturación, interventorías contractuales y actas de liquidación; las Estaciones de Policía reportaron veinticuatro (24) casos (1.09%) asociados a solicitudes de alimentación y traslados de retenidos en celdas transitorias; y se registraron requerimientos formalizados por parte de Veedurías Ciudadanas con dieciocho (18) casos (0.82%), Fundaciones y ONGs con quince (15) casos (0.68%), Alcaldías Municipales con quince (15) casos (0.68%), el Ministerio de Salud y Protección Social (MinSalud) con doce (12) casos (0.55%) y Grupos Sindicales con doce (12) casos (0.55%). El saldo restante de sesenta y cuatro (64) requerimientos (2.91%) agrupó la participación combinada de otros sectores institucionales de menor recurrencia (como Gobernaciones, MinJusticia, MinHacienda, Hospitales, Anónimos y entes de salud pública), completando con exactitud 1.047 requerimientos externos evaluados.

En la Gráfica 7 se desglosa el comportamiento, ranking y nivel de participación de cada uno de estos sectores durante el periodo analizado:



Gráfica 7: Distribución de PQRSD Provenientes de Otros Grupos de Valor.

Remisiones y Traslados por Competencia Externa (56 Solicitudes)

En estricto cumplimiento del Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA - Ley 1437 de 2011) y los lineamientos de la Circular No. 000043 de 2020 de la USPEC, aquellas solicitudes radicadas que abordan asuntos ajenos a la competencia legal de la entidad deben ser remitidas de forma inmediata a la autoridad correspondiente para preservar los plazos constitucionales. Durante el III Trimestre de 2026, la entidad tramitó formalmente cincuenta y seis (56) traslados externos (14 en julio, 23 en agosto y 19 en septiembre). La casi totalidad de estos expedientes (54 casos | 96.43%) fueron remitidos a la Dirección General del INPEC para que asuma pronunciamientos sobre traslados de internos, seguridad o régimen disciplinario penitenciario.



Gráfica 8: Remisiones y Traslados Externos por Competencia Procesados en el III Trimestre 2026.

Distribución Geográfica y Cobertura Territorial de las Solicitudes

El análisis territorial de las 2.202 PQRSD evaluadas en el III Trimestre revela que la demanda de servicios institucionales se concentró de forma masiva en la capital del país: Bogotá D.C. registró un volumen de 1.459 requerimientos, lo que representa el 66.26% de la radicación nacional. Esta marcada centralización responde a la radicación de quejas de impacto nacional elevadas directamente ante la sede central de la USPEC por órganos judiciales, contratistas y sedes centrales del INPEC y población privada de la libertad. En segundo lugar se ubicó el municipio de Ibagué con 205 solicitudes (9.31%), sumando los registros directos del municipio (185) y el Complejo Penitenciario COIBA Ibagué (20), consolidando conjuntamente el 75.57% del volumen territorial del país.

A nivel regional, ordenadas de mayor a menor según la frecuencia de radicación, destacaron las ciudades de Medellín / Complejo Pedregal con 56 casos (2.54%), Cali con 38 casos (1.73%), Barranquilla con 31 casos (1.41%), Bucaramanga con 30 casos (1.36%), Valledupar con 24 casos (1.09%), Neiva y Popayán con 23 casos cada una (1.04%), Jamundí y Acacías con 20 casos cada una (0.91%), La Dorada con 15 casos, Cúcuta y Cómbita con 12 casos cada una, y un consolidado distribuido en 94 municipios adicionales bajo la categoría de 'Otros Municipios' con 266 solicitudes (12.08%), abarcando un total de 104 municipios.

	LUGAR (CIUDAD, DEPARTA...	Ciudad Mapa	Record Count
1.	BOGOTÁ	BOGOTÁ, Colombia	1.459
2.	IBAGUE	IBAGUE, Colombia	185
3.	MEDELLIN	MEDELLIN, Colombia	40
4.	CALI	CALI, Colombia	38
5.	BARRANQUILLA	BARRANQUILLA, Colombia	31
6.	BUCARAMANGA	BUCARAMANGA, Colombia	30
7.	VALLEDUPAR	VALLEDUPAR, Colombia	24
8.	NEIVA	NEIVA, Colombia	23
9.	POPAYAN	POPAYAN, Colombia	23
10.	COIBA	Ibagué, Colombia	20
11.	JAMUNDI	JAMUNDI, Colombia	20
12.	ACACIAS	ACACIAS, Colombia	20
13.	PEDREGAL	Medellín, Colombia	16
14.	DORADA	La Dorada, Colombia	15
15.	CUCUTA	CUCUTA, Colombia	12
16.	COMBITA	COMBITA, Colombia	12
17.	HELICONIAS	HELICONIAS, Colombia	9
18.	OCAÑA	OCAÑA, Colombia	9
19.	GIRON	GIRON, Colombia	9
20.	BOGOTA	BOGOTÀ, Colombia	7
21.	TUNJA	TUNJA, Colombia	7
		Total	2.202

1 - 100 / 104



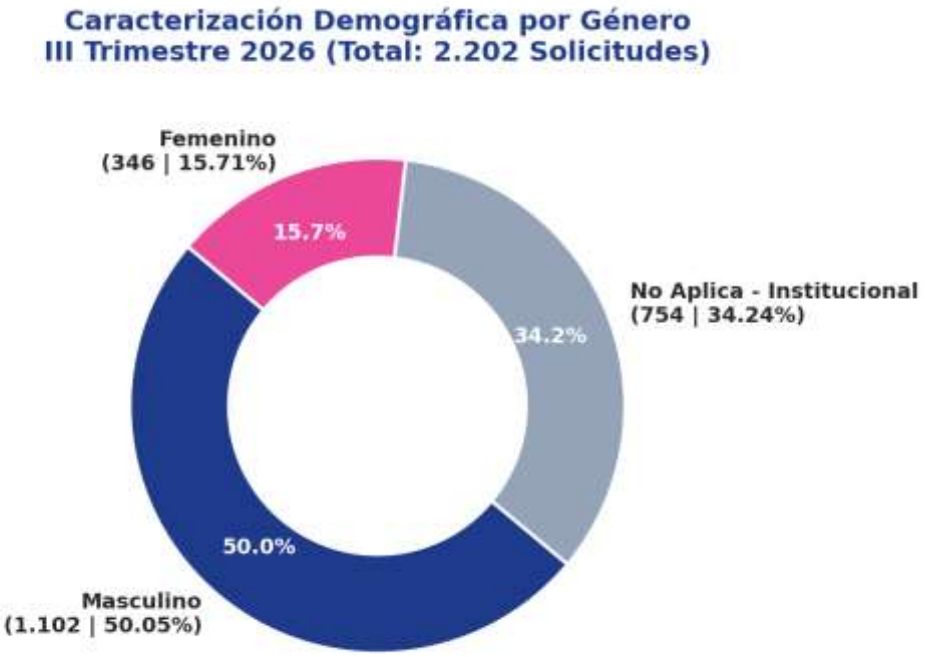
Gráfica 9: Distribución Territorial de PQRSD por Municipio de Origen (III Trimestre 2026).

Caracterización Demográfica: Distribución por Género

Para garantizar un entendimiento integral de la ciudadanía y usuarios que interactúan con la USPEC, se estructuró de forma totalmente independiente la caracterización por género de las 2.202 solicitudes procesadas en el III Trimestre. Las peticiones radicadas por personas de género Masculino ascendieron a 1.102 solicitudes

(50.05%), mientras que las formuladas por personas de género Femenino totalizaron 346 solicitudes (15.71%).

Por su parte, la categoría No Aplica (N/A) agrupó setecientas cincuenta y cuatro (754) solicitudes, equivalentes al 34.24% de la radicación trimestral. Es indispensable precisar que esta categoría está integrada de manera casi exclusiva por solicitudes de naturaleza corporativa o institucional elevadas por personas jurídicas u órganos públicos de control, tales como juzgados, corporaciones de veeduría civil, empresas contratistas y agremiaciones sindicales, donde no es atribuible un género individual.



Gráfica 10: Distribución Porcentual de PQRSD por Género del Solicitante (III Trimestre 2026).

Observaciones del Grupo de Atención al Ciudadano y Plan de Descongestión

Durante el seguimiento riguroso y continuo desarrollado a lo largo del III Trimestre de 2026, el Grupo de Atención al Ciudadano consolidó las siguientes observaciones y acciones estratégicas de mejoramiento continuo:

- Capacitación y Divulgación Pedagógica del Procedimiento de PQRSD: Se lidero capacitación y socialización dirigidas a funcionarios y contratistas de la entidad sobre el trámite oportuno y adecuado de las peticiones directamente desde el módulo de PQRSD, reiterando que la administración y soporte del aplicativo ID SOLUTION (SGDEA) es competencia exclusiva del Grupo de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa.
- Monitoreo Preventivo y Emisión Periódica de Alertas: Se afianzó el esquema de alertas tempranas mediante envíos diarios de radicaciones asignadas y alertas semanales vía correo electrónico institucional destacando las solicitudes en estado "PENDIENTE", complementadas con publicaciones de prensa quincenales para salvaguardar los términos de ley.
- Diagnóstico de Falencias Técnicas y Articulación con la Dirección: Desde Atención al Ciudadano se estructuró y remitió un informe detallado de inconsistencias operativas en ID SOLUTION a la Dirección Administrativa y Financiera, a fin de propiciar mesas técnicas de trabajo conjuntas con los ingenieros desarrolladores y subsanar las fallas que persisten en la parametrización de términos y fechas de trámite.

Acción de Mejora, Alertas Disciplinarias y Focalización Crítica

En estricto cumplimiento de los lineamientos preventivos de control interno establecidos en la Circular No. 000043 de 2020 y las responsabilidades señaladas en la Resolución No. 000850 de 2019 de la USPEC, se reitera de forma oficial a todos los directores, subdirectores y líderes de proceso que la omisión, dilación injustificada o respuesta extemporánea a los derechos de petición constituye una falta disciplinariamente según el Código General Disciplinario.

Al cierre del III Trimestre de 2026, el volumen consolidado de solicitudes que excedieron los términos legales asciende a doscientas trece (213) peticiones vencidas, sumadas a treinta y nueve (39) solicitudes próximas a vencerse (252 casos en riesgo crítico). La mayor concentración de mora recae de manera alarmante sobre

dos dependencias: la Dirección de Infraestructura con 98 casos vencidos y 10 por vencer (108 casos críticos), y la Subdirección de Servicios – Grupo Salud con 64 casos vencidos y 17 por vencer (81 casos críticos). Asimismo, se registran vencimientos en Gestión Contractual (10 vencidos), Oficina Jurídica (10 vencidos), Alimentación (5 vencidos), Tecnología (7) y Administración de Personal (7).

Gráfica 11: Dependencias con Mayor Concentración de Solicitudes Vencidas y en Riesgo de Mora

👉 **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 III Trimestre 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	14/10/2026 09:56:46	
Revisor principal	Nury Cecilia Delgado Marrugo	Profesional Especializado 21	14/10/2026 08:49:38	