UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR 2025

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE 2026

USPEC

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. MARCO NORMATIVO 2
3. METODOLOGÍA 3
4. ALCANCE 5
5. OBJETIVOS 5
Objetivo General 5
Objetivos Específicos 5
6. RESPONSABLE 5
7. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD 5
8. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN 6
9. FUENTES DE INFORMACIÓN 7
10. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN 8
11. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 15
12. CONCLUSIONES 17
13. RECOMENDACIONES 18
14. ACCIONES DE MEJORA 18

1. INTRODUCCIÓN

La caracterización permite comprender la diversidad y las características de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con el sistema penitenciario. Este documento tiene como objetivo proporcionar un análisis de los diferentes actores vinculados a la USPEC, identificando sus necesidades, expectativas y temas de mayor interés para ellos. Se estructura en diversas secciones que abordan los aspectos relevantes de las poblaciones y actores que mantienen relación con la entidad.

En ese sentido, la caracterización busca identificar los principales temas y tipos de requerimientos relacionados con los servicios prestados por la USPEC, así como reconocer las necesidades manifestadas por las poblaciones con las que interactúa. A partir de este análisis, se pretende que las dependencias de la entidad puedan establecer oportunidades y acciones de mejora acordes con las particularidades identificadas, contribuyendo al fortalecimiento del relacionamiento con los grupos de valor y ciudadanías.

Así mismo, la elaboración de este documento contribuye al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", así como de las actividades y lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, relacionados con el conocimiento de los grupos de valor y el fortalecimiento de la gestión institucional.

En consecuencia, para la elaboración de la presente caracterización de las ciudadanías y grupos de valor se utilizó la información estadística recopilada durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2025. El documento presenta el análisis de los requerimientos consolidados a partir de la base de datos de PQRSD obtenida del Sistema de Gestión Documental.

2. MARCO NORMATIVO

La caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC se desarrolla en el marco de las disposiciones normativas y lineamientos técnicos relacionados con el fortalecimiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía, la prestación del servicio, la participación ciudadana, la transparencia, el acceso a la información pública y la protección de los datos personales.

En este sentido, el ejercicio de caracterización constituye un instrumento para identificar las características, necesidades, expectativas, intereses, canales de interacción y demás aspectos relevantes de las ciudadanías y grupos de valor que interactúan con la entidad, con el propósito de generar información que contribuya a

la toma de decisiones, la planeación institucional y el mejoramiento de la atención y el relacionamiento con la ciudadanía.

La elaboración de la presente caracterización se fundamenta en el siguiente marco normativo y de política pública:

- Constitución Política de Colombia — artículo 209 (función administrativa al servicio de los intereses generales) y artículo 270 (participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública).
- Ley 1581 de 2012— Ley de protección de datos personales en Colombia
- Ley 1712 de 2014 — Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015 — Regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1757 de 2015 — Ley que regula la participación democrática
- Decreto 1499 de 2017 — Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en particular la Política de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3785 de 2013 — Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor Versión 5 – noviembre de 2022
- Art 23 de la constitución política colombiana — Consagra el derecho de petición en Colombia

3. METODOLOGÍA

Para la elaboración de la presente caracterización se aplicaron los lineamientos establecidos en la "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor Versión 5 – noviembre de 2022" del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de identificar las características, necesidades, intereses y canales a los que acceden los grupos con los que interactúa la entidad. Este ejercicio permitirá fortalecer la definición de estrategias orientadas a la provisión de bienes y servicios en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia, dirigidos a los grupos de valor.

El ejercicio se desarrolló en las siguientes etapas: definición del alcance y los objetivos de la caracterización, definición de las variables a analizar, recolección y depuración de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental e identificación de los grupos de valor y de interés.

- **Criterios para la clasificación de las peticiones de la PPL y el INPEC:**

En relación con la clasificación de las peticiones presentadas por la población privada de la libertad (PPL) y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), el Grupo de Atención al Ciudadano revisa el contenido de cada solicitud con el fin de identificar quién la presenta y efectuar el registro correspondiente, teniendo en cuenta el asunto expuesto y las competencias misionales de la USPEC.

Las peticiones presentadas por personas privadas de la libertad pueden ser recibidas a través del correo electrónico del INPEC, remitidas por un familiar o enviadas directamente por la persona interesada. En cualquiera de estos casos, la petición se radica a nombre de la persona privada de la libertad. Por otra parte, cuando la solicitud es presentada por el INPEC en nombre propio, se registra a nombre de dicha entidad.

En este contexto, cuando se hace referencia al INPEC como canalizador de peticiones, se alude a aquellas situaciones en las que dicha entidad recibe las solicitudes formuladas por las personas privadas de la libertad y posteriormente las traslada a la USPEC, por considerar que los asuntos planteados corresponden al ámbito de sus competencias misionales.

- **Limitaciones de información**

Durante la elaboración de este documento se identificaron las siguientes limitaciones asociadas al Sistema de Gestión Documental (Infodoc), las cuales condicionan el alcance y el nivel de detalle de la caracterización:

- **Naturaleza jurídica del solicitante:** el sistema no permite distinguir si quien presenta la petición es una persona natural o jurídica, lo que limita la clasificación y el análisis por tipo de peticionario.

- **Ubicación geográfica y tipo de actor:** los reportes del Sistema de Gestión Documental (Infodoc) no permiten extraer la ubicación geográfica de la solicitud ni el tipo de actor que la presenta (grupo de valor o de interés). Por ello, ambas variables debieron obtenerse mediante un proceso de revisión y diligenciamiento manual. En el caso de la ubicación, solo fue posible establecerla para las peticiones provenientes del INPEC.

- **Variables demográficas y de enfoque diferencial:** el sistema no registra variables como sexo, edad, pertenencia étnica y condición de discapacidad, que la guía de Función Pública recomienda incorporar. Esto restringe la posibilidad de analizar quiénes presentan las solicitudes y de identificar brechas de acceso o necesidades diferenciadas entre grupos poblacionales.

4. ALCANCE

El ejercicio de "Caracterización de ciudadanía y grupos de valor" de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC)" tiene como alcance identificar sus principales características, a partir del análisis de los requerimientos presentados ante la entidad a nivel nacional durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, registrados en el Sistema de Gestión Documental.

5. OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar las características, necesidades e intereses de la ciudadanía y los grupos de valor que interactúan con la USPEC, con el fin de generar información que contribuya a la toma de decisiones, al fortalecimiento de la gestión institucional y al mejoramiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Objetivos Específicos

- Identificar y analizar el tipo de actor y la ubicación geográfica de quienes presentan la PQRSD.
- Identificar y analizar los canales de atención utilizados por la ciudadanía y los grupos de valor, con el propósito de fortalecer y facilitar su interacción con la entidad.
- Identificar y analizar los temas, necesidades y requerimientos recurrentes o de mayor relevancia presentados ante la USPEC, con el propósito de generar insumos que orienten la toma de decisiones y contribuyan al mejoramiento de la gestión institucional y de la prestación de servicios.

6. RESPONSABLE

El liderazgo para la elaboración y actualización de la caracterización de las ciudadanías y grupos de valor está a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Atención al Ciudadano.

7. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

a) Misión

Gestionar y Administrar los recursos asignados para el suministro y mantenimiento de Infraestructura física y tecnológica, bienes y servicios que garanticen el funcionamiento del sistema penitenciario y carcelario, contribuyendo al cumplimiento de los derechos de la Población Privada de la Libertad a cargo del INPEC.

b) Visión

La USPEC será reconocida por la eficiente y oportuna administración de los recursos asignados para garantizar el funcionamiento del sistema penitenciario y carcelario, aportando al cumplimiento de los componentes para la vida digna y la humanización en los establecimientos de reclusión del orden nacional.

c) Objetivos Estratégicos

- Construir, ampliar, fortalecer y conservar la infraestructura física penitenciaria y carcelaria con un enfoque humano, sostenible y orientado al bienestar de la población privada de la libertad a cargo del INPEC.

- Suministrar los bienes y servicios en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia a las personas privadas de la libertad a cargo del INPEC.

- Fortalecer la capacidad institucional y el talento humano por medio del mejoramiento de procesos y el desarrollo de competencias para incrementar la productividad y calidad de los servicios, contribuyendo a la favorabilidad de la imagen de la entidad.

- Gestionar la información y el conocimiento para la toma de decisiones con calidad, oportunidad y seguridad.

d) Servicios

Gestionar y Administrar los recursos asignados para el suministro y mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica, bienes y servicios (salud, alimentación), para la población privada de la libertad a cargo del INPEC en los establecimientos carcelarios a nivel Nacional.

8. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

En esta etapa se definen las variables que la USPEC requiere identificar y analizar, de acuerdo con los objetivos establecidos para el ejercicio de caracterización. La información fue obtenida del Sistema de Gestión Documental, en el cual se recopilaron los registros de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) recibidas por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

La base de datos constituye un insumo para identificar comportamientos y características de las solicitudes presentadas por las ciudadanías y grupos de valor, así como para orientar acciones de mejora en la prestación del servicio y fortalecer los mecanismos de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

Las variables se agrupan siguiendo la tipología propuesta en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor del Departamento Administrativo de la Función Pública, que permite describir a los grupos de valor y de interés a partir de sus canales de contacto, su ubicación territorial, su comportamiento frente a la entidad y el tipo de actor que presenta la solicitud.

Las variables consideradas para este proceso son las siguientes:

- **Variables intrínsecas**: permite identificar características relacionadas con el uso de los canales de atención para la presentación de PQRSD, con el fin de establecer los medios de contacto más utilizados frente a los canales disponibles.

- **Variables geográficas:** esta variable permite identificar la ubicación geográfica de los grupos de valor que presentaron PQRSD. En este caso, únicamente fue posible establecer la ubicación de las peticiones provenientes del INPEC, debido a las limitaciones de información de caracterización existentes en el Sistema de Gestión Documental.

- **Variables comportamentales:** Permite analizar el tipo de solicitud presentada y los temas o asuntos más recurrentes, con el propósito de determinar las principales necesidades de las ciudadanías y grupos de valor.

9. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para el presente ejercicio de caracterización, se utilizó como principal fuente de información la base de datos generada por el sistema de gestión documental, en la cual se consolidan los registros de las ciudadanías y grupos de valor que presentaron Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD.

El análisis comprendió la información correspondiente a las PQRSD recibidas, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, tomando este periodo como referencia para la identificación de características y necesidades de las ciudadanías y grupos de valor que interactúan con la USPEC.

Esta base de datos contiene información sobre los requerimientos presentados por los grupos de valor y de interés de la entidad a través de los canales de correo electrónico y formulario web, clasificados por tipología y tipo de servicio. Es importante precisar que no es posible identificar las peticiones recibidas por el canal

presencial; sin embargo, estas sí están incluidas en la base, pues son radicadas por el Grupo de Gestión Documental y asignadas directamente por el aplicativo, el cual no caracteriza el canal de ingreso. Para determinar cuáles ingresaron de forma.

Uno de los principales grupos de valor de los cuales se reciben diferentes solicitudes relacionadas con los servicios que presta la USPEC es el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), quien presenta peticiones relacionadas con el suministro de bienes y el apoyo necesario para el correcto funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios en temas de infraestructura. Además, el INPEC actúa como canalizador de las peticiones de la población privada de la libertad, quien es otro grupo de valor para la USPEC.

Dada su naturaleza misional, el medio de comunicación más frecuente entre el INPEC y la USPEC es el digital, ya sea a través del correo electrónico o el sistema de gestión documental WEB.

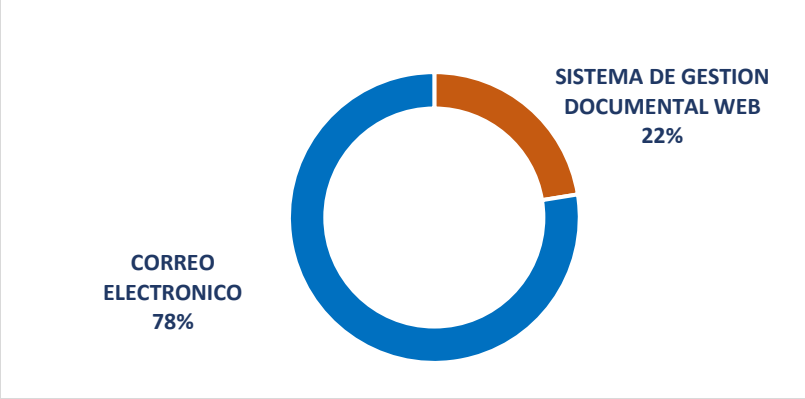
10. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios presenta a continuación la caracterización y el análisis de los datos correspondientes de la ciudadanía y grupos de valor atendidos durante la vigencia 2025. Para este ejercicio se consideraron, entre otras, las siguientes variables: ubicación geográfica, tipo de petición y requerimientos relacionados con los servicios.
Durante el año 2025, se recibieron un total de 8.639 solicitudes, registradas en el sistema de gestión documental.

Requerimientos presentados por canal de atención:

En relación con la variable intrínseca seleccionada, correspondiente al canal de atención utilizado para la presentación de las PQRSD, se identifica que el correo electrónico es el medio más utilizado por los grupos de valor y las ciudadanías, con un total de 6.699 peticiones, equivalentes al 78 % del total recibido. Por su parte, el Sistema de Gestión Documental Web, que incluye las peticiones recibidas a través del canal presencial, registra 1.940 peticiones, correspondientes al 22 % del total.

Gráfica 1. Peticiones recibidas por canal de atención

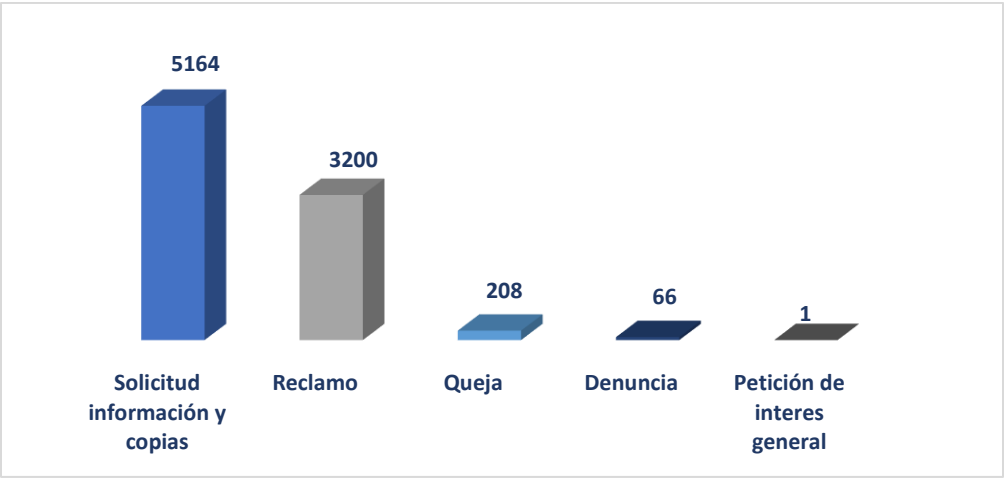


Requerimientos presentados por tipo de PQRSD:

Del análisis de los requerimientos presentados por la ciudadanía y grupos de valor se evidencia que las solicitudes de información y copias constituyen el tipo de petición más frecuente, con un total de 5.164 peticiones (59,8%) del total recibido. Este resultado refleja una alta demanda de información específica relacionada con la gestión y servicios a cargo de la entidad.

En segundo lugar, se encuentran los reclamos, con 3.200 requerimientos (37,0%) relacionados principalmente con los servicios y asuntos gestionados por la USPEC en materia de alimentación, salud, infraestructura y bienes. Por su parte, las quejas registraron 208 peticiones (2,4%), las denuncias, 66 (0,8%) y la petición de interés general registra 1 (0,0%). Este desglose refleja las principales tipologías de los grupos de valor y ciudadanías con relación a los servicios que gestiona la USPEC.

Gráfica 2. Peticiones recibidas por tipo de requerimiento

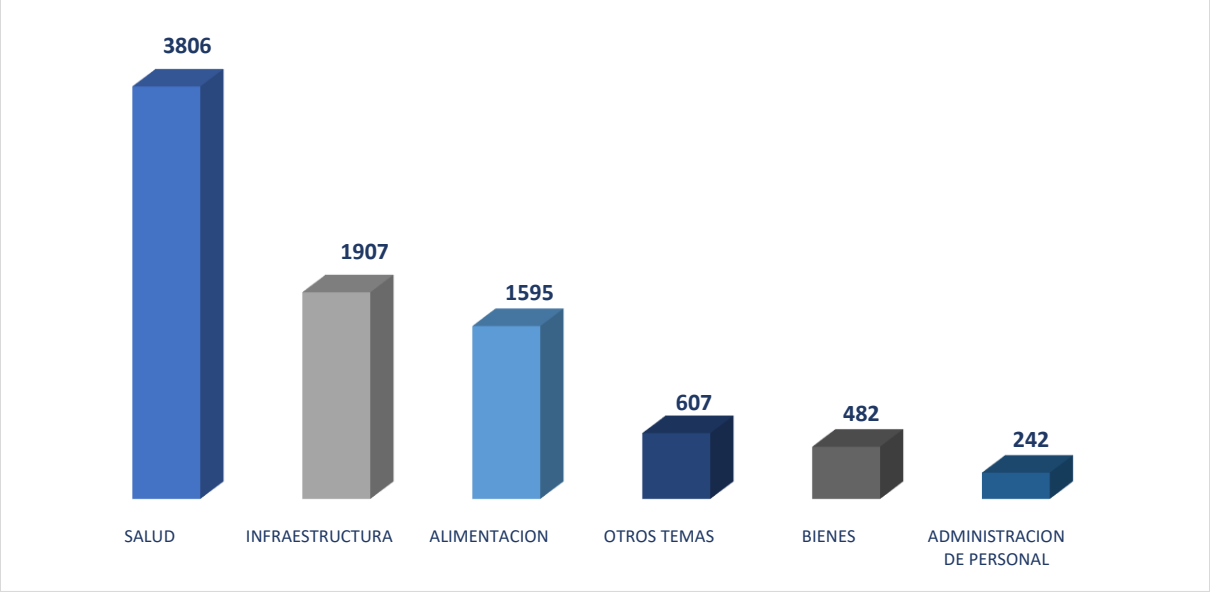


Requerimientos por tema de la petición

De las 8.639 PQRSD recibidas por la entidad, el 44,1% (3.806) están relacionadas con el servicio de salud, el 22,1% (1.907) con infraestructura penitenciaria, el 18,5% (1.595) con el servicio de alimentación, el 7,0% (607) corresponde a otros temas relacionados con las funciones de la entidad, el 5,6% (482) con el suministro de bienes, y el 2,8% (242) abarca asuntos de administración de personal.

Esta distribución permite identificar los principales temas de interés y preocupación manifestados por las ciudadanías y grupos de valor, principalmente aquellos relacionados con los servicios y asuntos gestionados por la USPEC. Los resultados constituyen un insumo para orientar acciones de mejora y fortalecer la atención de las necesidades identificadas.

Gráfica 3. Peticiones recibidas por tema de la petición



Requerimientos por servicios prestados a los grupos de valor

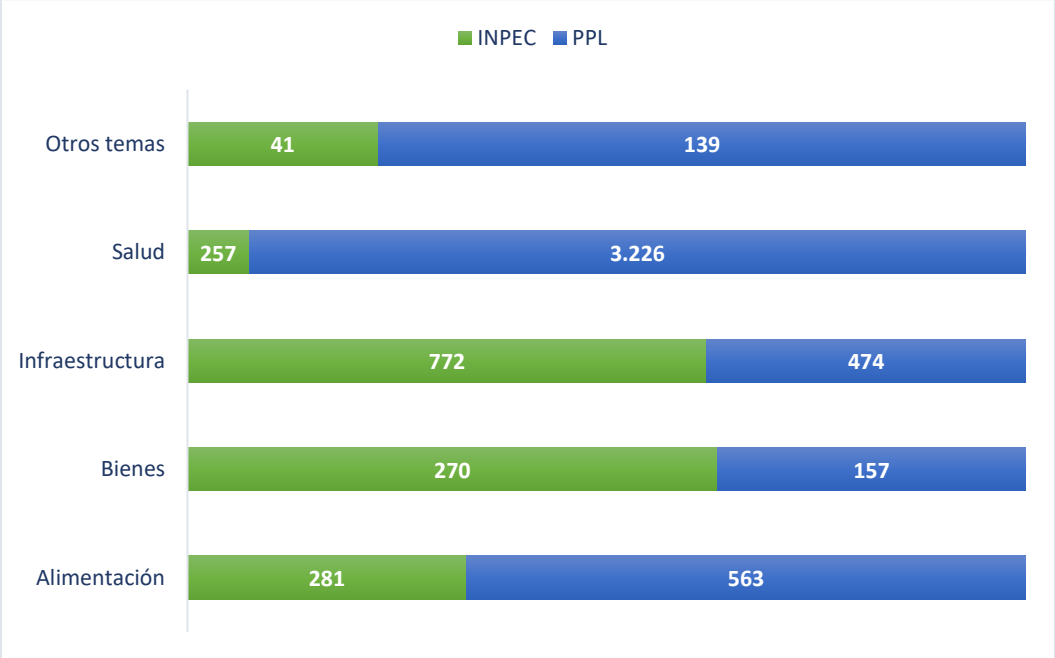
De las 8.639 PQRSD registradas, se identifica que el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) y la población privada de la libertad (PPL) concentran el mayor número de peticiones, con un total de 6.180. Por su parte, los demás grupos de interés registraron 2.459 peticiones.

Estos grupos de valor presentaron requerimientos relacionados principalmente con los servicios gestionados y administrados por la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, entre los cuales se destacan los siguientes:

Tabla 1. Requerimientos por grupos de valor

Servicio	INPEC	PPL	Total	%
Alimentación	281	563	844	13,66%
Bienes	270	157	427	6,91%
Infraestructura	772	474	1.246	20,16%
Salud	257	3.226	3.483	56,36%
Otros temas	41	139	180	2,91%
Total	**1.621**	**4.559**	**6.180**	**100%**

Gráfica 4. Requerimientos de los grupos de valor



De acuerdo con la información analizada, el INPEC concentró la mayor cantidad de requerimientos en el tema de infraestructura, con 772 solicitudes. En el caso de la población privada de la libertad, se evidenció una mayor concentración de requerimientos relacionados con salud, con un total de 3.226 solicitudes.

Ubicación geográfica de los requerimientos del INPEC

Dado que el INPEC constituye uno de los principales grupos de valor de la USPEC, resulta relevante identificar la distribución geográfica de los requerimientos recibidos durante la vigencia, con el propósito de establecer los departamentos desde los cuales se originaron las solicitudes y requerimientos dirigidos a la entidad.

Es importante señalar que el sistema de gestión documental no cuenta con campos específicos de caracterización y registro de la ubicación geográfica de los peticionarios o de los requerimientos. En consecuencia, la identificación del departamento de origen de las solicitudes relacionadas con el INPEC se realizó mediante un ejercicio de revisión y extracción manual de la información, tomando como referencia el establecimiento penitenciario asociado a cada requerimiento.

Esta particularidad constituye una limitación para la consolidación y el análisis de la variable geográfica, debido a que la información disponible no permite identificar de manera automatizada y homogénea la ubicación geográfica de la totalidad de las PQRSD recibidas de los demás grupos de valor e interés. Por esta razón, el análisis de esta variable se presenta únicamente para los 1.621 requerimientos recibidos a por parte del INPEC.

De acuerdo con la información disponible y con la revisión realizada, los requerimientos asociados al INPEC se distribuyeron en los siguientes departamentos:

Tabla 2. Ubicación geográfica INPEC

Departamento	Total
BOGOTA	358
ANTIOQUIA	177
SANTANDER	127
VALLE DEL CAUCA	112
META	90
BOYACA	88
TOLIMA	77
HUILA	72
CAUCA	62
CESAR	56
CALDAS	49
NORTE DE SANTANDER	48
ATLANTICO	43
CHOCO	40
RISARALDA	34

CUNDINAMARCA	32
QUINDIO	31
MAGDALENA	30
BOLIVAR	20
CAQUETA	15
NARIÑO	14
SAN ANDRES	11
CASANARE	11
AMAZONAS	8
ARAUCA	5
CORDOBA	5
SUCRE	3
GUAJIRA	2
PUTUMAYO	1
Total general	**1.621**

Como se evidencia en la tabla anterior, la mayor cantidad de peticiones remitidas por el INPEC se originó en Bogotá, con el 22% del total, seguido de Antioquia, con el 11% y Santander, con el 8%. Esta distribución geográfica permite identificar los territorios desde los cuales se concentra la mayor demanda de requerimientos y constituye un insumo para fortalecer el análisis de las necesidades de los establecimientos penitenciarios y orientar acciones de seguimiento y mejora en la atención institucional.

Requerimientos por servicios prestados a los grupos de interés

Se registró un total de 2.459 requerimientos presentados por los grupos de interés de la USPEC, entre los que se encuentran: academia, personas que presentan solicitudes de manera anónima, ciudadanía, contratistas, entidades públicas, fundaciones, juntas de acción comunal, Policía Nacional, prensa, servidores públicos, sindicatos, veedurías y consorcios.

Estos requerimientos se relacionan principalmente con temas de salud, infraestructura, bienes y alimentación. Asimismo, se identifican solicitudes asociadas a otros ámbitos de gestión institucional, tales como la gestión contractual, financiera, jurídica y de administración de personal.

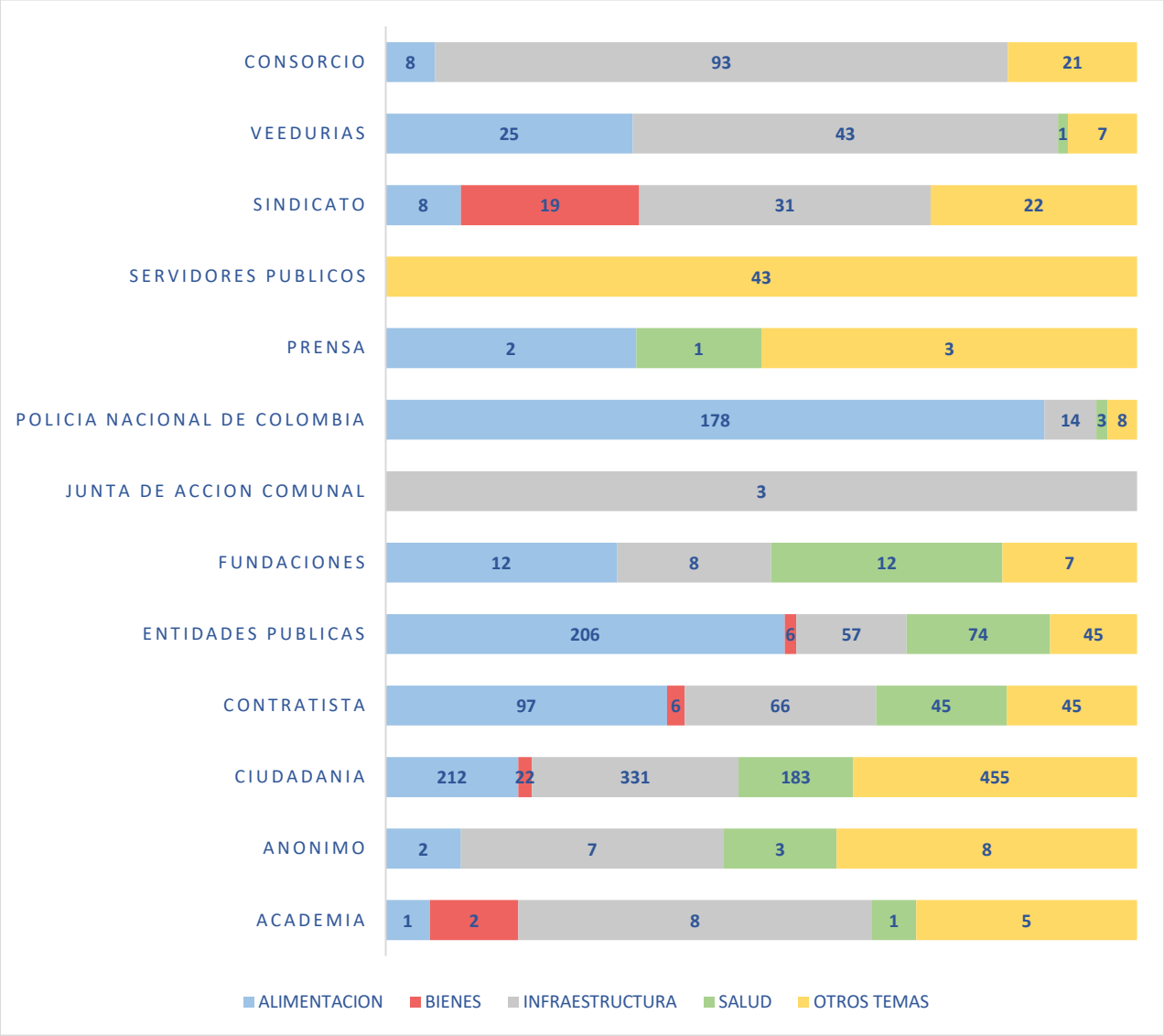
En cuanto al servicio de salud, se recibieron solicitudes que buscan mejorar el acceso y la calidad de los servicios médicos. En infraestructura, los grupos de interés han expresado la necesidad de mejoras y mantenimiento de las instalaciones y recursos disponibles. Las solicitudes de alimentación abordan la calidad y cantidad del gramaje de los alimentos proporcionados. Por tipo de actor, la ciudadanía en general

concentra el mayor volumen con 1.203 requerimientos (48,9% de este grupo), seguida de las entidades públicas con 388 (15,8%), los contratistas con 259 (10,5%) y la Policía Nacional con 203 (8,3%), esta última asociada principalmente al servicio de alimentación en estaciones de policía.

Tabla 3. Requerimientos de los grupos de interés

Grupo de interés / Servicio	Alimentación	Bienes	Infraestructura	Salud	Otros Temas	Total
Academia	1	2	8	1	5	17
Anónimo	2		7	3	8	20
Ciudadanía	212	22	331	183	455	1.203
Contratistas	97	6	66	45	45	259
Entidades Públicas	206	6	57	74	45	388
Fundaciones	12		8	12	7	39
Junta de Acción Comunal			3			3
Policía Nacional	178		14	3	8	203
Prensa	2			1	3	6
Servidores públicos					43	43
Sindicato	8	19	31		22	80
Veedurías	25		43	1	7	76
Consorcios	8		93		21	122
Total	**751**	**55**	**661**	**323**	**669**	**2.459**

Gráfica 5. Requerimientos de los grupos de interés



11. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS

Una vez revisadas las fuentes de información y base de datos disponible en la USPEC, se identificaron los siguientes grupos de valor e interés.

GRUPOS DE VALOR:

Los grupos de valor corresponden a aquellos actores que mantienen una relación directa con la gestión de la USPEC, ya sea porque reciben o se benefician de los

bienes, servicios y acciones desarrolladas por la entidad en el marco de sus competencias. Su identificación permite reconocer las principales necesidades, expectativas y requerimientos asociados a la gestión institucional.

- **INPEC**: entidad responsable de la administración y vigilancia de los establecimientos de reclusión y principal articulador y receptor de los bienes, servicios y soluciones de infraestructura que provee la USPEC para contribuir al adecuado funcionamiento del sistema penitenciario y carcelario.

- **Población Privada de la Libertad (PPL)**: población beneficiaria de los servicios de alimentación, salud, infraestructura física y demás condiciones necesarias para garantizar su bienestar y la atención integral durante su permanencia a los establecimientos de reclusión.

GRUPOS DE INTERÉS:

Los grupos de interés están conformados por actores que, si bien no necesariamente reciben directamente los bienes y servicios que gestiona la USPEC, tienen algún nivel de relación, incidencia, participación o interés en la gestión de la entidad. Su identificación permite fortalecer el relacionamiento institucional, la participación y el diálogo con los diferentes actores vinculados al sector penitenciario y carcelario.

- **Academia:** Grupos de investigación y estudiantes que consultan información de la USPEC con fines académicos, investigativos o de análisis del sistema penitenciario y carcelario.

- **Anónimos:** Personas que presentan peticiones sin identificarse, por lo que no es posible asociarlas a un grupo de valor o de interés específico.

- **Ciudadanía:** personas naturales que, en ejercicio de su derecho a la participación y al control social, tienen interés en conocer el funcionamiento, la gestión y los resultados de la USPEC, así como en temas relacionados con derechos humanos, seguridad, transparencia y opinión pública frente al sistema penitenciario.
- **Consorcios (proveedores):** Entidades contratadas por la USPEC para suministrar bienes y servicios requeridos para el funcionamiento del sistema penitenciario y carcelario.

- **Contratistas:** Personas naturales o jurídicas vinculadas a la USPEC mediante contrato de prestación de servicios, que apoyan el cumplimiento de sus funciones y proyectos.

- **Entidades públicas:** Entidades del orden nacional y/o territorial que, en el marco de sus competencias, participan en la formulación de políticas y

programas y supervisan y coordinan la prestación de servicios como salud y alimentación.

- **Juntas de Acción Comunal:** Organizaciones cívicas y comunitarias que representan los intereses de los habitantes de un barrio, vereda o sector, y que se relacionan con la USPEC frente a proyectos de infraestructura y a la presencia de establecimientos de reclusión en sus territorios.

- **Organizaciones sindicales:** organizaciones que representan y defienden los intereses laborales, económicos y sociales de los servidores públicos que hacen parte del sistema penitenciario.

- **Policía Nacional:** Autoridad encargada de garantizar la seguridad y el orden público en las estaciones de policía y demás lugares de reclusión bajo su custodia.

- **Prensa:** medios de comunicación y periodistas que solicitan información sobre la gestión de la entidad, con el fin de informar a la opinión pública sobre el sistema penitenciario y carcelario.

- **Servidores públicos:** personas vinculadas a la USPEC, que ejecutan la misión y las funciones de la entidad.

- **Veedurías:** organizaciones o instituciones que ejercen vigilancia, seguimiento y control social sobre la gestión pública de la USPEC.

12. CONCLUSIONES

- Del total de 8.639 PQRSD recibidas durante 2025, el 78 % (6.699) ingresó a través del correo electrónico y el 22 % (1.940) mediante el canal de radicación en línea Infodoc Web. Esta distribución evidencia una mayor utilización del correo electrónico frente al canal de radicación en línea, que permite a los ciudadanos registrar sus solicitudes de manera directa y autónoma. Lo anterior representa una oportunidad para fortalecer la promoción y el uso de esta herramienta, con el fin de favorecer la centralización del registro, mejorar la trazabilidad y facilitar el análisis de la información.

- Por tipo de solicitud, el 59,8% (5.164) correspondió a solicitudes de información y copias y el 37,0% (3.200) a reclamos, sumando entre ambas el 96,8% del total. Esto refleja una fuerte demanda ciudadana de acceso a la información y una proporción de reclamos que amerita seguimiento por parte de las dependencias competentes.

- Del total de las 8.639 peticiones recibidas, el Grupo de Salud (44,06%; 3.806 peticiones), la Dirección de Infraestructura (22,07%; 1.907 peticiones) y el Grupo de Alimentación (18,46%; 1.595 peticiones) concentran el 84,59% de las solicitudes. Se destaca el Grupo de Salud como el área con mayor participación en el total de PQRSD recibidas y gestionadas por la USPEC durante 2025.

- Se evidencia un comportamiento diferenciado entre los dos grupos de valor: el INPEC concentra sus requerimientos en infraestructura (772 de 1.621, 47,6%), mientras que la PPL los concentra en salud (3.226 de 4.559, 70,8%), lo que refleja su rol como beneficiaria directa de este servicio. Geográficamente, Bogotá, Antioquia y Santander concentran el 41% de los requerimientos del INPEC.

- La ciudadanía constituye el principal grupo de interés en la presentación de requerimientos, con 1.203 solicitudes, equivalentes al 48,92 % del total de 2.459 registros. Le siguen las entidades públicas, con 388 requerimientos (15,78%), y los contratistas, con 259 (10,53%). En conjunto, estos tres grupos concentran aproximadamente el 75,24 % de los requerimientos.

- De las 2.459 peticiones recibidas por parte de los grupos de interés, la Policía Nacional registra un total de 203 requerimientos, equivalentes al 8,26% del total de solicitudes presentadas por los grupos de interés. De estos, 178 corresponden a temas de alimentación.

13. RECOMENDACIONES

- Desde el área de Salud, identificar y analizar patrones en las solicitudes recibidas, con el fin de reconocer necesidades recurrentes y orientar acciones para mejorar la prestación del servicio.

- Desde el Grupo de Gestión Documental incluir en el Sistema campos específicos que permitan identificar con mayor puntualidad el grupo de valor o de interés que presenta el requerimiento, así como la ubicación geográfica de la solicitud. Esta actualización facilitará una caracterización más precisa de las peticiones y permitirá analizar patrones en las necesidades de las ciudadanías y grupos de valor.

14. ACCIONES DE MEJORA

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera, como líder de la elaboración de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, viene trabajando en equipo para superar las limitaciones del sistema y lograr un ejercicio

de caracterización más preciso. Para la vigencia 2026, se están adelantando las siguientes acciones para alimentar el reporte con el que se cuenta actualmente:

- **Naturaleza jurídica del solicitante:** esta información se determina de manera manual; una vez identificado el grupo de valor o de interés, es posible establecer si el solicitante es persona natural o jurídica.

- **Ubicación geográfica:** los datos de país, departamento y municipio, se encuentran en el formato de registro de la PQRSD, que debe diligenciarse desde la radicación. Sin embargo, ninguno de los reportes del sistema permite extraer esta información, a pesar de que el dato sí se diligencia. Por ello, el grupo viene adelantando el proceso de manera manual, petición por petición.

- **Grupo de valor o de interés (tipo de actor):** se identifica de manera manual, con base en los datos diligenciados en el campo de remitente en el formato de registro de la PQRSD.

- **Variables demográficas y de enfoque diferencial:** el sistema no registra sexo, edad, pertenencia étnica ni condición de discapacidad, variables que la guía de Función Pública recomienda incorporar, lo que limita el análisis detallado de quiénes presentan las solicitudes. No obstante, el grupo ha identificado el sexo de manera manual en las peticiones en las que es posible determinarlo. La edad, la pertenencia étnica y la discapacidad son difíciles de establecer a partir de las PQRSD recibidas, pues los solicitantes no suelen aportar esa información.

- **Temática de las PQRSD:** la clasificación por temática (salud, alimentación, infraestructura, entre otras) también se realiza de manera manual, a partir de la dependencia a la que se asigna cada petición, dado que el reporte del sistema arroja únicamente el nombre de la dependencia responsable y no el tema de la solicitud.

VIVIAN LILIBETH BERNAL IZQUIERDO
Directora Administrativa y Financiera

Elaboró: Yuly Yisneth Guerrero Salinas – Profesional Universitario Grupo Atención al Ciudadano - Dirección Administativa y Financiera
Revisó: Nury Cecilia Delgado Marrugo – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano – Dirección Administativa y Financiera
Ruta: https://www.uspec.gov.co/servicio-al-ciudadano/atencion-la-ciudadania/caracterizacion-de-usuarios