UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

INFORME ANUAL DE PETICIONES (PQRSD) AÑO 2025

BOGOTÁ D.C., ENERO 2026

USPEC

El Grupo de Atención al Ciudadano recibe y asigna las (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD) allegadas por los diferentes canales dispuestos a los grupos de valor y ciudadanías, con el fin de que las dependencias competentes atiendan oportunamente los requerimientos.

Por lo anterior, se presenta el informe consolidado de las PQRSD recibidas durante la vigencia 2025, las cuales, de conformidad con la Resolución No. 000850 del 26 de noviembre de 2019, deben ser atendidas por las dependencias competentes, según sus funciones y competencias.

El seguimiento se realiza mediante las siguientes modalidades:

- Informes mensuales dirigidos a las dependencias, con la relación de PQRSD, vencidas.

- Informes trimestrales con el consolidado de PQRSD dirigidos a las dependencias con la relación de documentos vencidos.

- Remisión de matriz informativa mediante alertas a los Líderes PQRSD, responsables del seguimiento y control de las peticiones próximas a vencer, con el fin de fortalecer la gestión en cada dependencia.

Durante la vigencia 2025 se recibieron un total 8.639 PQRSD, por medio de los canales de recepción dispuestos por la entidad: INFODOC y el correo electrónico institucional aciudadano@uspec.gov.co. De estas, 8.452 fueron respondidas por las dependencias competentes, lo que representa un porcentaje de cumplimiento del 98%.

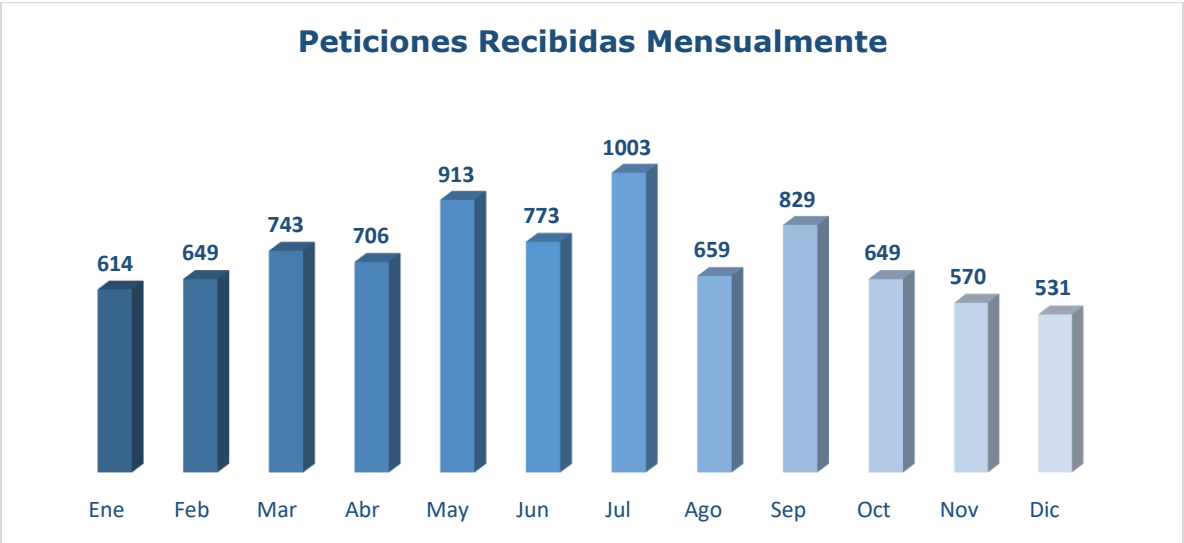
De lo anterior información se presenta:

- La siguiente gráfica presenta la distribución porcentual de los **canales de recepción** de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante la vigencia 2025. Se evidencia que el correo electrónico institucional fue el canal más utilizado por la ciudadanía, seguido del aplicativo INFODOC, lo que permite identificar las principales vías de interacción con la Entidad y orientar acciones de mejora en la atención al ciudadano.

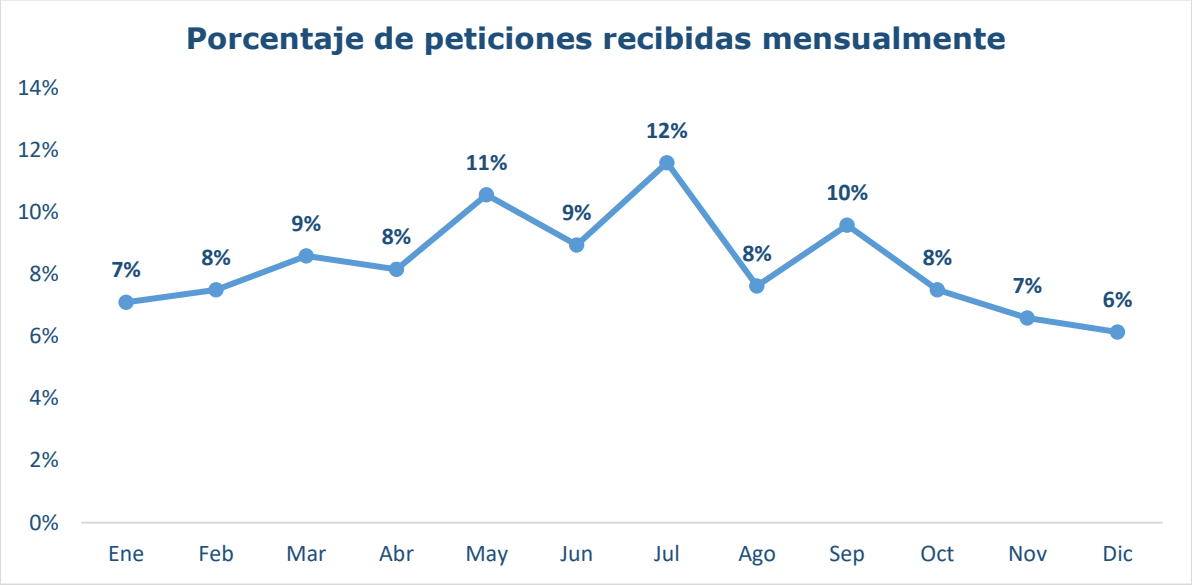


- La siguiente gráfica presenta el **comportamiento mensual en la recepción** de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante la vigencia 2025. Se observa la variación en la cantidad de solicitudes recibidas a lo largo del año, identificando picos de mayor demanda y periodos de menor recepción, lo que permite analizar tendencias.

  Durante la vigencia 2025 se recibieron un total de 8.639 peticiones, de manera mensual, así:



- La gráfica presenta el porcentaje mensual que representa la cantidad de PQRSD recibidas durante la vigencia 2025 respecto al total anual. Se identifican variaciones en la recepción a lo largo del año, con mayor concentración en los meses de mayo y julio, y una disminución progresiva hacia final de año.



Se presenta el siguiente cuadro informativo que detalla la cantidad de peticiones finalizadas y pendientes por dependencia durante la vigencia. Este consolidado permite visualizar el nivel de cumplimiento y gestión en cada área.

TEMA	FINALIZADOS	PENDIENTES	TOTAL GENERAL
ADMINISTRACION DE PERSONAL	229	8	237
ALIMENTACION	1.242	29	1.271
ATENCION AL CIUDADANO	188	0	188
BIENES	372	28	400
CONTABILIDAD	8	0	8
CONTRACTUAL	124	0	124
CONTROL INTERNO	4	0	4
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0	2
DIRECCION GENERAL	11	0	11
GESTION DOCUMENTAL	1	0	1
GRUPO ADMINISTRATIVO	8	9	17
INFRAESTRUCTURA	1.797	51	1.848
JURIDICA	30	1	31
NOMINA	1	0	1

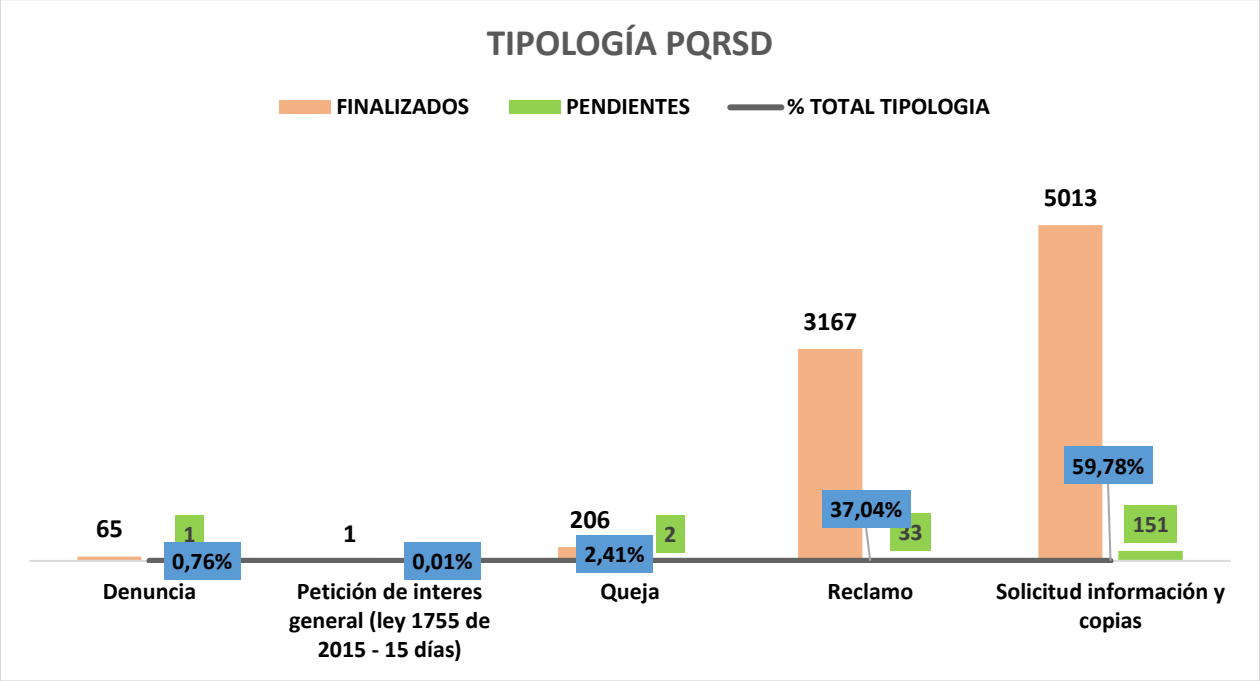
TEMA	FINALIZADOS	PENDIENTES	TOTAL GENERAL
OBLIGACIONES	1	0	1
PLANEACION	3	1	4
PRENSA	1	0	1
SALUD	3.770	31	3.801
SUB FINANCIERA	1	0	1
SUBAER	5	0	5
TALENTO HUMANO	8	2	10
TECNOLOGIA	40	16	56
TESORERIA	89	5	94
TRIBUTARIO	34	0	34
TOTAL GENERAL	**7.969**	**181**	**8.150**

Cuadro informativo que detalla la cantidad de peticiones finalizadas y pendientes por temas compartidos entre dependencias.

TEMA COMPARTIDOS	FINALIZADOS	PENDIENTES	TOTAL GENERAL
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL - PLANEACIÓN-INFRAESTRUCTURA	1	0	1
ADMINISTRACION DE PERSONAL -GRUPO ADMINISTRATIVO	1	0	1
ADMINISTRACION DE PERSONAL -JURIDICA	1	0	1
ADMINISTRACION DE PERSONAL-TALENTO HUMANO	2	0	2
ALIMENTACION-BIENES	1	0	1
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA	6	0	6
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD	6	0	6
ALIMENTACION-BIENES-INFRAESTRUCTURA-TECNOLOGIA	1	0	1
ALIMENTACION-CONTRACTUAL	18	0	18
ALIMENTACION-CONTRACTUAL-TESORERIA	1	0	1
ALIMENTACION-CONTROL INTERNO-CONTRACTUAL-JURIDICA	1	0	1
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA	127	2	129
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA-SALUD	43	1	44
ALIMENTACION-INFRAESTRUCTURA-TECNOLOGIA	2	0	2
ALIMENTACION-PLANEACIÓN	1	0	1
ALIMENTACION-SALUD	113	1	114
BIENES-INFRAESTRUCTURA	75	1	76
BIENES-INFRAESTRUCTURA-SALUD	5	0	5
BIENES-TECNOLOGIA	1	0	1
CONTRACTUAL ADMINISTRACION DE PERSONAL	1	0	1
CONTRACTUAL-ALIMENTACION-SALUD-INFRAESTRUCTURA	1	0	1

TEMA COMPARTIDOS	FINALIZADOS	PENDIENTES	TOTAL GENERAL
CONTRACTUAL-ALIMENTACION-TESORERIA	1	0	1
CONTRACTUAL-INFRAESTRUCTURA	1	0	1
CONTRACTUAL-SALUD	1	0	1
DIAFIN-JURIDICA	1	0	1
DIRECCION GENERAL - ALIMENTACION	1	0	1
DIRECCION GENERAL-DIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0	1
INFRAESTRUCTURA - PRENSA	1	0	1
INFRAESTRUCTURA -ALIMENTACIÓN-SALUD - JURÍDICA	1	0	1
INFRAESTRUCTURA-ALIMENTACION-SALUD-TECNOLOGIA	2	0	2
INFRAESTRUCTURA-ALIMENTACION-SALUD-TECNOLOGIA-JURIDICA-CONTRACTUAL	2	0	2
INFRAESTRUCTURA-ATENCION A CIUDADANO	1	0	1
INFRAESTRUCTURA-BIENES-ALIMENTACION-TECNOLOGIA-JURIDICA-CONTRACTUAL	1	0	1
INFRAESTRUCTURA-BIENES-TECNOLOGIA	2	0	2
INFRAESTRUCTURA-CONTRACTUAL	3	0	3
INFRAESTRUCTURA-CONTRACTUAL-PRESUPUESTO	0	1	1
INFRAESTRUCTURA-JURIDICA	8	0	8
INFRAESTRUCTURA-JURIDICA-ATENCION A CIUDADANO-	1	0	1
INFRAESTRUCTURA-SALUD	31	0	31
INFRAESTRUCTURA-SALUD-JURIDICA	1	0	1
INFRAESTRUCTURA-TECNOLOGIA	2	0	2
INFRASETRUCTURA-ALIMENTACION	1	0	1
INFRASETRUCTURA-BIENES-TECNOLOGIA	1	0	1
JURIDICA-ALIMENTACION-SALUD-INFRAESTRUCTURA	1	0	1
JURIDICA-INFRAESTRUCTURA	1	0	1
JURIDICA-TESORERIA	1	0	1
PRESUPUESTO-CONTRACTUAL-INFRAESTRUCTURA	1	0	1
SALUD-BIENES	2	0	2
SALUD-INFRAESTRUCTURA-JURIDICA	1	0	1
SALUD-JURIDICA	1	0	1
SALUD-TECNOLOGIA-ALIMENTACION	1	0	1
TALENTO HUMANO-AMINISTRACION DE PERSONAL	1	0	1
TECNOLOGIA-INFRAESTRUCTURA	1	0	1
TOTAL	**483**	**6**	**489**

RELACIÓN PQRSD POR TIPOLOGIAS



TIPOLOGIA	FINALIZADOS	PENDIENTES	% TOTAL TIPOLOGIA
Denuncia	65	1	0,76%
Petición de interés general (ley 1755 de 2015 - 15 días)	1		0,01%
Queja	206	2	2,41%
Reclamo	3167	33	37,04%
Solicitud información y copias	5013	151	59,78%
Total general	8452	187	100%

ISABEL CRISTINA DIAZ ALZATE
Directora Administrativa y Financiera (E)

Revisó: Yuly Yisneth Guerrero/ Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano (E)