**UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC**

# INFORME MENSUAL PQRSD

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 2026

USPEC

Informe Mensual 01 al 31 de octubre de 2026 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

De conformidad con las competencias asignadas legalmente al Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC), se presenta el presente informe mensual de rendimiento de las solicitudes ciudadanas registradas durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de Octubre 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 enunciado, el Grupo de Atención al Ciudadano ejerce la función de control, seguimiento y monitoreo, aclarando que la responsabilidad de proyectar y notificar respuestas de fondo y oportunas recae estrictamente sobre los líderes de las dependencias asignadas.

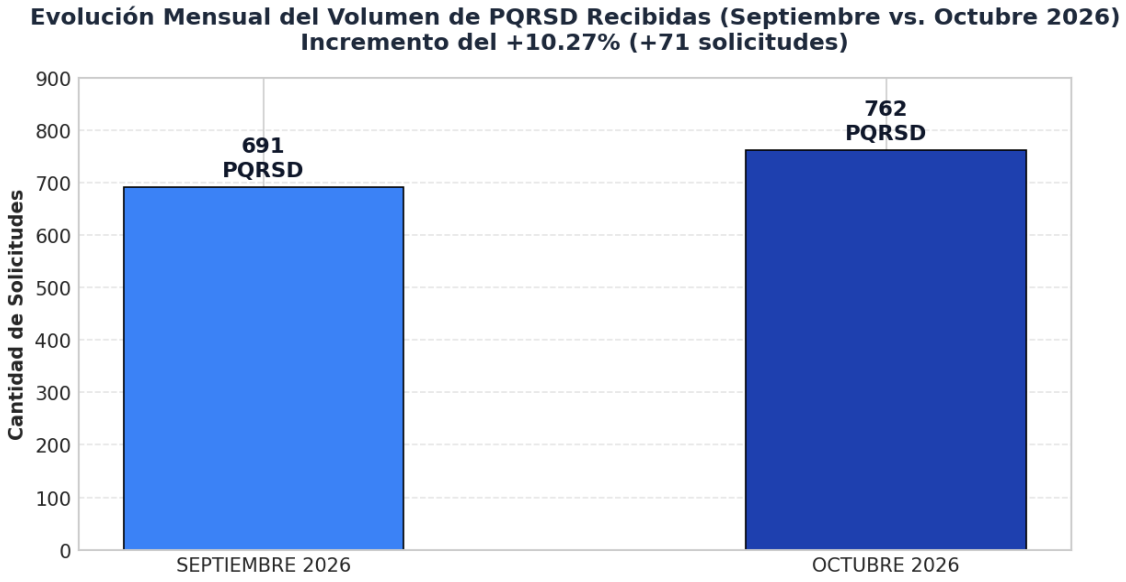
## 1. Evolución del Volumen Mensual de Solicitudes

Durante el mes de octubre de 2026, la USPEC recepcionó en volumen consolidado de setecientas sesenta y dos (762) peticiones ciudadanas. Al comparar este flujo operativo frente a las 691 peticiones procesadas durante el mes de septiembre de 2026, se identifica un incremento de 71 solicitudes que en porcentaje equivale al (10.27%). Este aumento en la demanda de servicios institucionales responde consideramos a una mayor interacción de los despachos judiciales en sus

visitas a los establecimientos de Reclusión del Orden Nacional ERON, contratistas y la población privada de la libertad (PPL) en el inicio del último trimestre del año

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 septiembre y octubre de 2026:

.




*Fuente Grupo Atención al Ciudadano*

*Grafica 1. Histórico comparativo de PQRSD recibidas en la USPEC (septiembre vs. octubre de 2026)*

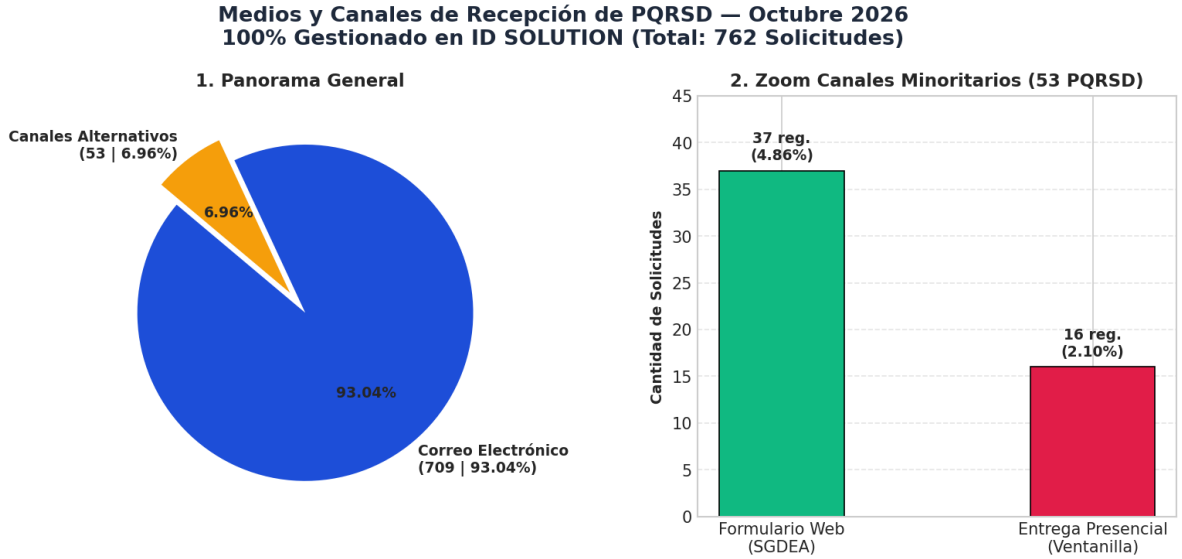
## 2. Canales y Medios de Recepción de PQRSD

Al verificar los puntos de contacto oficiales habilitados para la interacción de los grupos de valor durante octubre de 2026, se ratifica que el correo electrónico institucional (aciudadano@uspec.gov.co) continuó siendo el principal canal de entrada con 709 radicaciones es decir el (93.04%). Por su parte, la entrega presencial

o física ante la ventanilla única de correspondencia en la sede central registró 16 solicitudes (2.10%).

Se destaca el incremento en el volumen de peticiones registradas a través del Formulario Web Institucional, el cual contabilizó 37 solicitudes directas es decir (4.86% del total mensual) durante el mes de octubre. Este resultado evidencia el impacto positivo del ajuste técnico ejecutado para clasificar y computar estas entradas de forma transparente bajo la etiqueta 'Formulario Web'.

No obstante, el Grupo de Atención al Ciudadano hace la salvedad técnica que una proporción significativa de dichos registros responde a una incidencia operativa de duplicidad de radicados generada automáticamente por el formulario web al momento de la transmisión de la solicitud por parte del usuario. Esta novedad en el sistema fue informada de manera oportuna a la Coordinación que lidera el Grupo de Gestión Documental (Correspondencia) de la subdirección Administrativa, área que escaló formalmente la falla ante el equipo de ingenieros de ID SOLUTION, quienes actualmente se encuentran trabajando en los desarrollos y ajustes de código requeridos para subsanar dicha inconsistencia técnica.



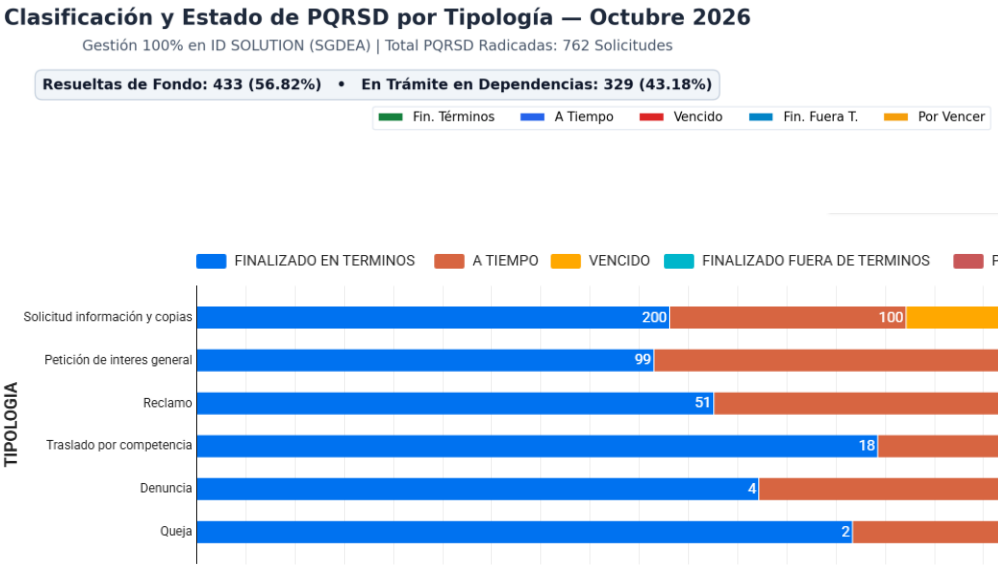

*Fuente Grupo Atención al Ciudadano*

*Grafica 2: Distribución de PQRSD por canal de entrada registrado en el sistema oficial (octubre 2026).*

## 3. Clasificación y Balance de PQRSD por Tipología

El análisis según la naturaleza tipológica de los requerimientos demuestra que la demanda de servicios institucionales continuó concentrándose casi de forma exclusiva en tres categorías principales: las Solicitudes de información y copias con cuatrocientas dieciséis 416 solicitudes (54.59%), las Peticiones de interés general con doscientas trece 213 solicitudes (27.95%) y los Reclamos con noventa y siete 97 requerimientos (12.73%). Estas tres modalidades agrupan de forma combinada setecientas veintiséis 726 peticiones, lo que representa el 95.28% de toda la actividad registrada en el mes. En menor volumen se tramitaron veintiséis 26 Traslados por competencia (3.41%), siete 7 Denuncias (0.92%) y tres 3 Quejas (0.39%), completando de manera fidedigna y exacta las setecientas sesenta y dos 762 solicitudes del periodo.

En materia de desempeño global y oportunidad de respuesta, la USPEC alcanzó 480 solicitudes resueltas de fondo, es decir, el 62,99% de efectividad total, conformadas por 395 peticiones finalizadas dentro de los términos legales (82,29%) y 85 finalizadas de forma extemporánea o fuera de término (17,71%). Por el contrario, un total de 282 solicitudes (37,01%) continúan en estado activo o pendiente de respuesta en las dependencias, desglosadas en 100 requerimientos a tiempo (35,46%), 108 por vencer (38,30%) y 74 solicitudes en estado vencido (26,24%), sobre las cuales se enfocan las acciones inmediatas de descongestión.




| Tipología de Petició | Fin. Términos | A Tiempo | Vencido | Fin. Fuera T. | Por Vencer | Total | Participación (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Solicitud de Infor | 200 | 100 | 58 | 46 | 12 | 416 | 54.59% |
| Petición de Interé | 99 | 81 | 16 | 7 | 10 | 213 | 27.95% |
| Reclamo | 51 | 33 | 8 | 4 | 1 | 97 | 12.73% |
| Traslado por Com | 20 | 5 | 0 | 1 | 0 | 26 | 3.41% |
| Denuncia | 4 | 1 | 0 | 1 | 1 | 7 | 0.92% |
| Queja | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0.39% |
| TOTAL GENERAL OCTUBRE | **374** | **222** | **82** | **59** | **25** | **762** | **100.00%** |

*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

Durante el mes de octubre de 2026, la Subdirección de Servicios — Grupo Salud mantuvo la mayor carga operacional de la entidad al recibir 381 requerimientos es decir el (52.19% de la asignación individual). En materia de respuestas, Salud logró resolver de fondo 229 solicitudes (194 en términos y 35 fuera de término (60.10%) de efectividad), aunque conserva 152 solicitudes pendientes (113 a tiempo, 8 por vencer y 31 vencidas).

Por su parte, la Dirección de Infraestructura constituye el segundo foco de mayor demanda con 155 solicitudes (21.23%) y el mayor nivel de mora de la entidad, registrando 82 solicitudes pendientes (52.90%), compuestas por 28 casos vencidos, 6 por vencer y 48 a tiempo. Asimismo, destaca el desempeño de Alimentación (51 casos, 27 resueltos), Contractual (30 casos, 16 resueltos), Traslado por Competencia (24 casos, 21 resueltos) y Tributario (22 casos, 100% finalizados en términos). Este balance abarca las 730 solicitudes asignadas a dependencias únicas, sumando 32 solicitudes compartidas para totalizar las 762 PQRSD del mes.

| DEPENDENCIA ASIGNADA | CARGA TOTAL | TRAMITADO (Logro Institucional) | NO TRAMITADO (Pendiente / Mora) |
|---|---|---|---|
| Subdirección de Servicios - Salud | 381 | 229 (60.1%) | 152 (39.9%) — 31 vencidos |
| Dirección de Infraestructura | 155 | 73 (47.1%) | 82 (52.9%) — 28 vencidos |
| Subdirección de Servicios - Alimentación | 51 | 27 (52.9%) | 24 (47.1%) — 5 vencidos |
| Dirección de Gestión Contractual | 30 | 16 (53.3%) | 14 (46.7%) — 4 vencidos |
| Traslado por Competencia (Externa) | 24 | 21 (87.5%) | 3 (12.5%) — 0 vencidos |
| Oficina Asesora de Tributario | 22 | 22 (100.0%) | 0 (Al día — 100% Tramitado) |
| Oficina Asesora Jurídica | 16 | 6 (37.5%) | 10 (62.5%) — 4 vencidos |
| Administración de Personal | 15 | 7 (46.7%) | 8 (53.3%) — 2 vencidos |
| Oficina de Tecnología e Información | 13 | 7 (53.8%) | 6 (46.2%) — 0 vencidos |
| Subdirección de Bienes y Servicios | 11 | 9 (81.8%) | 2 (18.2%) — 0 vencidos |
| Subdirección de Talento Humano | 3 | 0 (0.0%) | 3 (100.0%) — 3 vencidos |
| Grupo Interno de Tesorería | 3 | 1 (33.3%) | 2 (66.7%) — 1 vencido |
| Grupo de Gestión Documental | 2 | 2 (100.0%) | 0 (Al día — 100% Tramitado) |
| Otras Dependencias (DAF / D. Gral) | 4 | 2 (50.0%) | 2 (50.0%) — 1 vencido (Ajuste técnico) |
| TOTAL GENERAL CONSOLIDADO — USPEC | 730 | 422 (57.8% Tramitado) | 308 (42.2% Pendiente \| 79 Vencidos) |

*GRAFICA 4 Mapa de Calor de Rendimiento y Gestión de PQRSD - Dependencias Únicas (octubre 2026).*

*Fuente Grupo Atención al Ciudadano Aplicativo ID SOLUTION*

## 4. Gestión de PQRSD Compartidas (Temáticas Multidisciplinarias)

Durante octubre de 2026 se registraron **32 solicitudes compartidas** que requirieron la acción coordinada de dos o más dependencias. Las combinaciones con mayor recurrencia fueron **Alimentación - Salud (7 casos)**, **Salud - Alimentación (4 casos)**, **Infraestructura - Bienes (3 casos)** e **Infraestructura - Salud (3 casos)**. En materia de resolución, 11 solicitudes fueron resueltas de fondo (8 en términos y 3 fuera de término), mientras que 21 permanecen activas (15 a tiempo, 3 por vencer y 3 vencidas).

| ASOCIACIÓN MULTIDISCIPLINARIA | TRAMITADO (Logro Institucional: 11) | NO TRAMITADO (Pendiente / Vencido: 21) |
|---|---|---|
| **ALIMENTACIÓN - SALUD**<br>Volumen: 7 PQRSD \| 2 Tramitados \| 5 Pendientes (2 por vencer) | 2 | 5 |
| **SALUD - ALIMENTACIÓN**<br>Volumen: 4 PQRSD \| 4 Tramitados (100% resuelto) | 4 | - |
| **INFRAESTRUCTURA - BIENES**<br>Volumen: 3 PQRSD \| 2 Tramitados \| 1 Vencido | 2 | 1 |
| **INFRAESTRUCTURA - SALUD**<br>Volumen: 3 PQRSD \| 3 Pendientes a tiempo | - | 3 |
| **INFRAESTRUCTURA - ALIMENTACIÓN**<br>Volumen: 2 PQRSD \| 2 Tramitados (100% resuelto) | 2 | - |
| **SALUD - ALIMENTACIÓN - INFRAESTRUCTURA**<br>Volumen: 2 PQRSD \| 2 Pendientes a tiempo | - | 2 |
| **ALIMENTACIÓN - INFRAESTRUCTURA**<br>Volumen: 1 PQRSD \| 1 Tramitado en términos | 1 | - |
| **ALIM. - INFRA. - PRESUPUESTO - JURÍDICA**<br>Volumen: 1 PQRSD \| 1 Pendiente a tiempo | - | 1 |
| **ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL - CONTRACTUAL**<br>Volumen: 1 PQRSD \| 1 Tramitado fuera de términos | 1 | - |
| **PRENSA - INFRAESTRUCTURA**<br>Volumen: 1 PQRSD \| 1 Vencido | - | 1 |
| **CONTRACTUAL - CONTAB. - INFRA. - LOGÍSTICA**<br>Volumen: 1 PQRSD \| 1 Vencido | - | 1 |
| **SALUD - INFRAESTRUCTURA**<br>Volumen: 1 PQRSD \| 1 Tramitado en términos | 1 | - |
| **ALIMENTACIÓN - SALUD - JURÍDICA**<br>Volumen: 1 PQRSD \| 1 Por vencer | - | 1 |
| **SUBDIR. ADMIN. - ADMIN. PERSONAL**<br>Volumen: 1 PQRSD \| 1 Tramitado en términos | 1 | - |
| **SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS - JURÍDICA**<br>Volumen: 1 PQRSD \| 1 Pendiente a tiempo | - | 1 |
| **OTRAS ASOCIACIONES MULTIDISCIPLINARIAS**<br>Volumen: 2 PQRSD \| 2 Pendientes a tiempo (Ajuste sistema ID SOLUTION) | - | 2 |
| **TOTAL CONSOLIDADO PQRSD COMPARTIDAS**<br>16 Asociaciones \| Sumatoria exactas de celdas y reporte ID SOLUTION | 11<br>(34.38%) | 21<br>(65.62%) |

*Grafica 5. Gráfica 5: Mapa de Calor de Rendimiento de PQRSD Compartidas por Asociación (octubre 2026).*

*Fuente Grupo Atención al Ciudadano*

## 5. Distribución Geográfica de las Solicitudes (octubre 2026)

El análisis territorial revela que la demanda continuó concentrándose en la capital del país: Bogotá D.C. registró 457 requerimientos (59.97% del total nacional). En segundo lugar se ubicó el municipio de Ibagué (incluyendo el ERON de COIBA Ibagué) con 40 peticiones (5.25%), totalizando entre ambos focos el 65.22% (497 solicitudes) de la demanda nacional. En el ámbito regional se destacan Medellín (19 casos | 2.49%), Jamundí (18 casos | 2.36%), Popayán (18 casos | 2.36%), Cali (12 casos | 1.57%), Cómbita (10 casos) y un consolidado en 65 municipios adicionales con 114 solicitudes (14.96%).

| | LUGAR (CIUDAD, DEPARTAMENTO,MUNI... | Record Count |
|---|---|---|
| 1. | BOGOTÁ | 457 |
| 2. | COIBA | 30 |
| 3. | MEDELLIN | 19 |
| 4. | JAMUNDI | 18 |
| 5. | POPAYAN | 18 |
| 6. | CALI | 12 |
| 7. | IBAGUE | 10 |
| 8. | COMBITA | 10 |
| 9. | GUADUAS | 9 |
| 10. | BARRANQUILLA | 9 |
| 11. | ACACIAS | 9 |
| 12. | VALLEDUPAR | 8 |
| 13. | PEDREGAL | 6 |
| 14. | GIRON | 6 |
| 15. | HELICONIAS | 6 |
| 16. | NEIVA | 6 |
| 17. | HUILA | 5 |
| 18. | BUCARAMANGA | 5 |
| 19. | DORADA | 5 |
| 20. | PEREIRA | 5 |
| 21. | FLORENCIA | 4 |
| | **Total** | **762** |

1 - 84 / 84

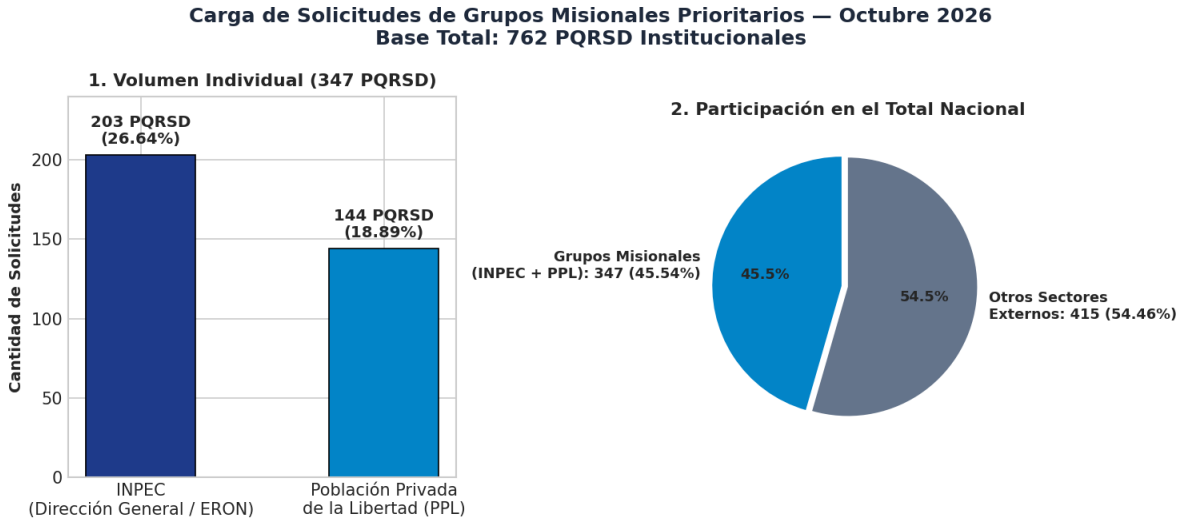



*Grafica 6. Distribución geografica de las PQRSD - octubre 2026*

*Fuente Grupo Atención al Ciudadano*

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

El Grupo de valor con mayor número de peticiones es el INPEC como el principal con 203 solicitudes que equivalen al (26.64%), mientras que la Población Privada de la Libertad (PPL) formuló directamente 144 requerimientos que refleja el (18.89%). En conjunto, ambos actores acumularon 347 peticiones que en el conglomerado general equivale al (45.54% de la radicación mensual).



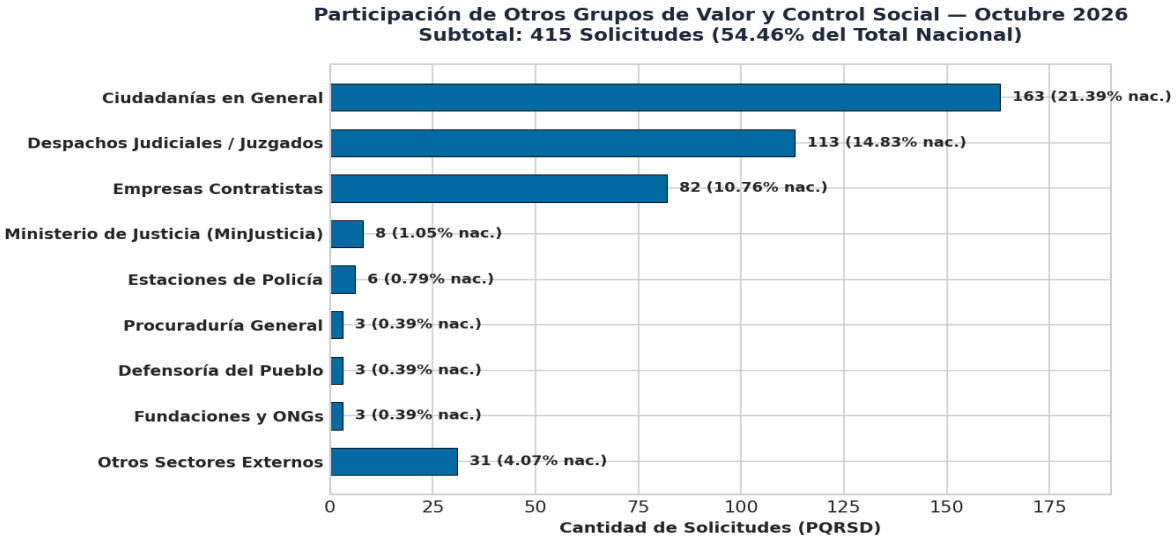

*Grafica 7. Principales grupos de la Valor USPEC - octubre 2026*

*Fuente Grupo de Atención al Ciudano*

## 7. Participación de Otros Grupos de Valor

Por fuera del circulo penitenciario, otros Grupos de valor y control social radicaron 415 requerimientos (54.46%), encabezados por la Ciudadanía en general con 163 solicitudes (21.39%), los Despachos Judiciales con 113 solicitudes (14.83%) y las Empresas Contratistas con 82 solicitudes (10.76%). Se contó además con el

MinJusticia (8), Estaciones de Policía (6), Procuraduría (3), Defensoría (3) y Fundaciones (3).



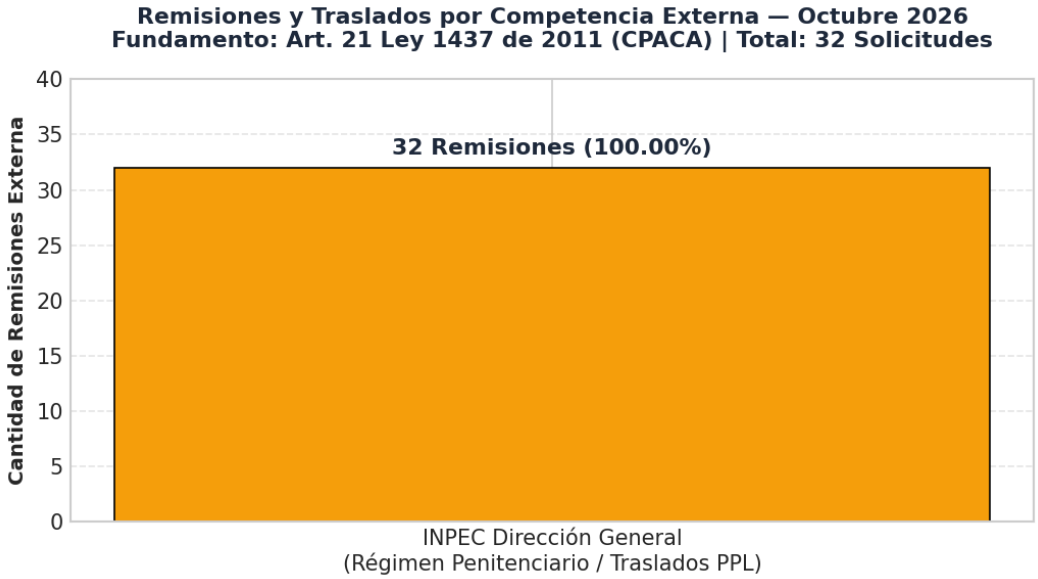

*Grafica 8. Grupos de valor - octubre 2026*

*Fuente Grupo de Atención Al Ciudadano*

## 7. Traslados por Competencia en septiembre de 2026

En estricto cumplimiento del Artículo 21 del CPACA (Ley 1437 de 2011) y la Circular 000043 de 2020 de la USPEC, durante el mes de octubre de 2026 se tramitaron formalmente **32 traslados por competencia hacia entidades externas**. El **100% de estas remisiones (32 casos)** fueron dirigidas a la Dirección General del INPEC para resolver asuntos relativos a traslados físicos de internos, régimen disciplinario y custodia penitenciaria y temas de carácter penitenciario que por competencia funcional les corresponde.

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

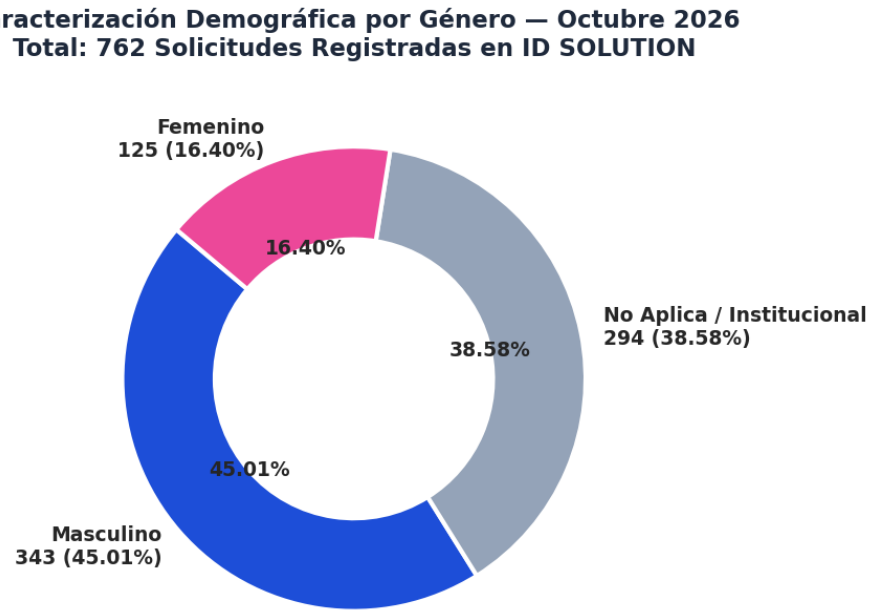



*Grafica 9. Traslados por Competencia- octubre 2026*

*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, de las 762 solicitudes radicadas en octubre de 2026 muestra que las peticiones formuladas por personas de género Masculino ascendieron a 343 registros lo que equivale al (45.01%), mientras que las radicadas por personas de género Femenino totalizaron 125 registros (16.40%). La categoría No Aplica (N/A) agrupó 294 requerimientos (38.58%), correspondiente a personas jurídicas, despachos judiciales y entidades corporativas.




*Grafica 10. PQRSD - octubre 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 de octubre de 2026, el Grupo de Atención al Ciudadano consolidó las siguientes acciones estratégicas y observaciones de gestión:

• Seguimiento y Control a Incidencias Técnicas en ID SOLUTION: En el mes de octubre se dirigieron los esfuerzos al seguimiento y control estricto de las incidencias operativas reportadas formalmente ante el Grupo de Gestión Documental sobre el aplicativo ID SOLUTION. La finalidad central de esta labor consiste en verificar la corrección de fallas del Sistema, como la duplicidad automática de radicados generada por el formulario web, para asegurar la depuración, calidad y consistencia de la data institucional. Esta información constituye la base técnica primaria sobre la

cual se proyectan, controlan y monitorean los indicadores de oportunidad y efectividad en la atención de las PQRSD.

• Monitoreo y Alertas Periódicas de Vencimiento: Se mantiene de forma ininterrumpida el esquema de monitoreo continuo, remitiendo alertas de vencimiento diarias (sobre los radicados asignados a cada dependencia) semanales (vía correo electrónico institucional a Directores, Subdirectores, Coordinadores y Líderes de PQRSD) que notifican las solicitudes en estado 'PENDIENTE' para prevenir el vencimiento de términos y acelerar respuestas de fondo, de igual manera quincenalmente sale pieza publicitaria en la cual por dependencias se refleja el Estado de las PQRSD, vencidas por vencer y tramitadas. .

• Herramienta Complementaria de Control en Tiempo Real (Google Sheets Y Looker Studio): Se da continuidad a la administración y consolidación de la matriz operativa en Google Sheets, articulada con el tablero interactivo en Looker Studio (Data Studio). Esta herramienta es compartida de forma permanente mediante este informe a todas las dependencias y equipos de trabajo institucionales para que consulten en tiempo real el estado de sus indicadores de PQRSD. Cabe destacar que esta matriz digital de autocontrol se actualiza de manera estricta todos los lunes, garantizando la disponibilidad de información fresca, confiable y trazable.

## *10.Acción de Mejora y Requerimiento de Control*

Es Pertinente indicar que las autoridades de control han reiterado mediante informes que la no atención oportuna de las peticiones, reclamos quejas, solicitudes y denuncias pueden generan riesgo de imposición posiblemente de multas y sanciones a la entidad, además de afectar la oportunidad en la gestión de controversias contractuales e inobservancia a los deberes de la función pública. Es

decir que se está contraviniendo además los artículos 13 y 14 de la ley 1755 de 2015 y los artículos 38 y 39 de la Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario.

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. Al cierre de octubre de 2026, el universo de solicitudes en estado crítico asciende a  RSD (460 vencidas y 108 por vencer).

La Dirección Logistica a través de la Subdirección de Servicios- Grupo Salud encabeza la mora con 31 vencidos y 8 por vencer que en total son (39 casos que equivalen al 36.45% del backlog crítico), seguida por la Dirección de Infraestructura con 28 vencidos y 6 por vencer (34 casos | 31.78%). Entre ambas áreas concentran el 68.22% (73 casos) del rezago institucional. Asimismo, se registran casos críticos en Alimentación (8), Contractual (6), Jurídica (4), Talento Humano (3) y Administración de Personal (2).

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 dilaciones injustificadas en sus respuestas.

☞ **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 octubre de 2026, información que se extrae del Gestor documental **ID SOLUTION**.

*Cordialmente,*

Directora Administrativa y Financiera
Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC

Elaboró: Yinet Ximena Reyes Garcia Tecnico operativo
Revisó: Nury Cecilia Delgado Marrugo Profesional Especializado Gardo 21
Coordinador atención al ciudadano
Ruta:https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1stWXjIw15mHo-1oSMZjMDI3Jk0cVnLls