

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR

BOGOTÁ D.C., Septiembre 2023



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	2
2. Productos	2
3. Servicios	2
4. Alcance	2
5. Objetivos	
5.1. Generales	3
5.2. Específicos.....	3
6. Responsable.....	3
7. Glosario.....	3
8. Fecha de la muestra	4
9. Contextualización.....	4
10. Base de datos	6
11. Metodología.....	7
12. Resultados del Ejercicio.....	8
13. Conclusiones	12



1. INTRODUCCION

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-USPEC caracteriza a la ciudadanía y grupos de valor para mejorar la gestión penitenciaria y carcelaria en la administración de los recursos.

La caracterización a los ciudadanos permite actualizar y garantizar de forma eficiente los mecanismos por medio de los cuales los ciudadanos acceden a los servicios de información, para atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor de la Entidad.

La Unidad de Servicio Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, identifica las características, accesibilidad, seguridad y usabilidad de acuerdo a las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los peticionarios, y así como definir las acciones de mejora en la calidad del servicio y respuesta satisfactoria a los requerimientos (PQRSD) de la ciudadanía.

2. PRODUCTOS

La Unidad de servicios Penitenciarios y Carcelarios – Uspec, no tiene productos para la ciudadanía, teniendo en cuenta que la Entidad tiene uno servicios específicos para una población específica.

3. SERVICIOS

Prestar los servicios de Salud, Alimentación, Bienes e Infraestructura para la Población Privada de la Libertad de los establecimientos carcelarios a nivel Nacional.

4. ALCANCE

Este ejercicio de “caracterización de los grupos de valor de Unidad de Servicios Penitenciarios – Uspec.”, identifica las características de los grupos de valor y otros de interés que se encuentran ubicados en el territorio nacional, a partir de los requerimientos elaborados a la Entidad en el año 2023. Busca identificar, la generación de la formulación de acciones de mejoramiento para los servicios.



5. OBJETIVO

5.1 General

- Identificar las características de los ciudadanos y grupos de valor de la USPEC, le permite implementar a la Entidad una mejora continua y prestar un servicio de calidad en los procesos y misionalidad de la Entidad, para ello existen diferentes canales de comunicación (presencial, virtual, escrito y telefónico).
- Identificar las características demográficas de los petitionarios que realizan solicitudes a través de los diferentes canales de comunicación.
- Identificar las preferencias de canales de atención y el acceso a los mismos.
- Usar un lenguaje claro para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, interesados.
- Diseñar acciones de diálogo presencial en el marco del proceso de rendición de cuentas.

5.2. Específicos

- Segmentar a los grupos de valor de la PPL
- Analizar los segmentos resultantes de las variables identificada
- Realizar estrategias para el mejoramiento continuo.

6. RESPONSABLE

Dirección Administrativa y Financiera - Grupo Atención al Ciudadano.

7. GLOSARIO

PPL: Población Privada de la Libertad

INPEC: Instituto Nacional Penitenciario y Carcelarios

Servicio Salud: Servicio prestado a la Población Privada de la Libertad para salud



Servicio Alimentación: Servicio prestado a la Población Privada de la Libertad para la alimentación

Servicio Bienes: Elementos entregados para la administración del INPEC, que permiten el correcto funcionamiento de los establecimientos penitenciarios (Ej: colchonetas, esposas, ect...)

Servicio Infraestructura: Servicio prestado en Rehabilitación y Mantenimiento de Infraestructura y el plan anual de necesidades de funcionamiento en materia de infraestructura para la gestión penitenciaria y carcelaria, en concordancia con las políticas y directrices del Gobierno Nacional y orientaciones del Consejo Directivo.

8. Fecha de la muestra

Se realizó data del software de INFODOC módulo de PQRSD de todos los requerimientos allegados a la Entidad desde el 1 de enero a septiembre 2023

9. Contextualización

Para el análisis de la totalidad de los datos hallados dentro de los sistemas seleccionados se tomó la información correspondiente a las todas las Direcciones y Oficinas de la Entidad: Dirección General, Dirección de Gestión Contractual, Dirección de Infraestructura, Dirección de Logística, Dirección Administrativa y Financiera, Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Planeación, Oficina de Tecnología y Oficina Jurídica donde se tomó la información de la DATA que genera el módulo de PQRSD del gestor documental INFODOC, el cual se genera un data o base de datos en Excel para ser trabajada de acuerdo a las necesidades de analista de información, por lo cual se identifica el canal, el medio, el periodo de tiempo de la muestra, la tipología documental, los términos, el remitente, y el tema del servicio para la Población Privada de la Libertad como servicio de Salud, Servicio de Alimentación, Servicio de Bienes, Servicio de Infraestructura, entre otras solicitudes o peticiones de las cuales son mínimos frente a los servicios misionales de la Entidad, también se puede evidenciar los problemas encontrados, los registros iniciales, los registros depurados, los registros usados y el correspondiente porcentaje de los registros depurados.

La depuración se debe a que el Gestor Documental se debe filtrar las tipologías documentales como son las comunicaciones oficiales y las peticiones.



La tabla 1 muestra los canales, el medio, el periodo de información por base, los problemas encontrados, los registros iniciales, los registros depurados, los registros usados.

Tabla1.

CANAL	MEDIO	PERIODO DE INFORMACION TOMADA	PROBLEMAS ENCONTRADOS	REGISTRO INICIALES	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS UTILIZADOS EN EL EJERCICIO
PRESENCIALES	NINGUNO	1 DE ENERO DEL 2023	NINGUNO	0	0	0
ESCRITOS	Gestión Documental - WEB	1 DE ENERO DEL 2023	información que no es de la Entidad	12.222	10.121	2.101
			información incompleta			
			Duplicidad con los canales virtuales			
Virtuales	Correo de Atención al ciudadano	1 DE ENERO DEL 2023	Error en la transcripción de datos personales	26.422	24.582	1.840
			1 al 30 de enero error en el cambio de año			
Totales				38644	34703	3941

Durante el periodo de tiempo de 1 de enero al 30 de septiembre del 2023 se evidencia que los datos analizados en totalidad fueron 38.644, donde 12.222 fueron por medios escritos, de los cuales se depurados por medio escrito en el gestor documentar se genera la data donde salen las comunicaciones oficiales y las PQRSD donde se depuraron 10.121 que son comunicaciones oficiales y 2101 registros de PQRSD.

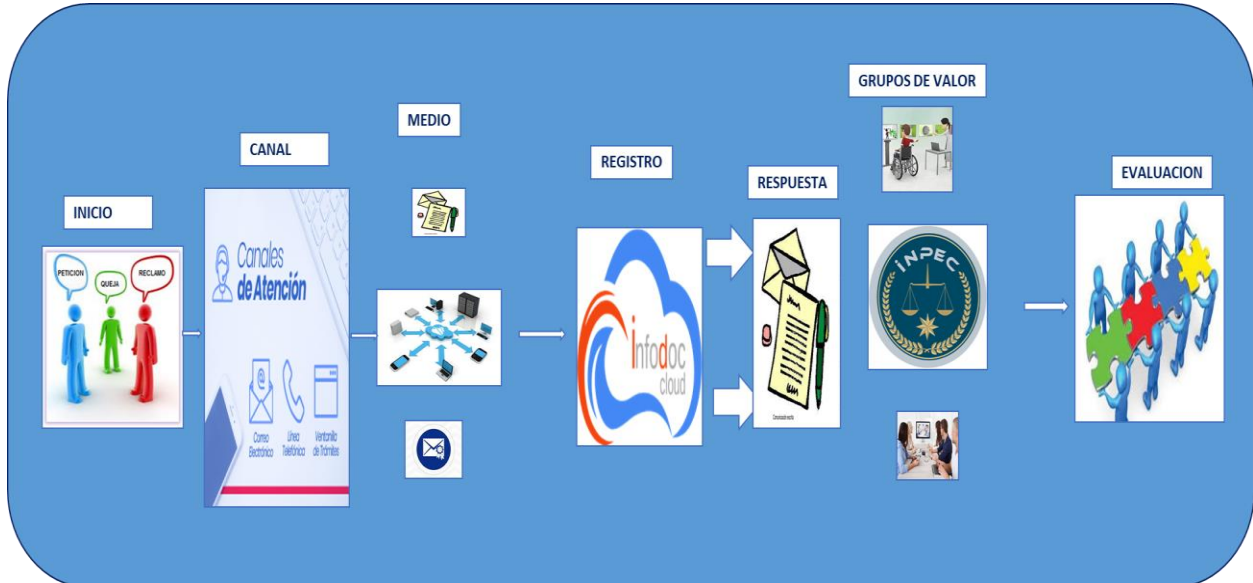
Medio virtuales los datos analizados en su totalidad fueron 38.644 de los cuales 26.422 fueron virtuales y se depuraron a 1.840 que son correspondientes a PQRSD.

10. BASE DE DATOS

La base de datos se genera desde el software de INFODOC, la cual es un insumo principal para el ejercicio expuesto donde se recolectan todas las solicitudes de la Entidad (ciclo que se muestra en la Imagen 1). Este ciclo responde a los requerimientos hechos por los grupos de valor de la Entidad por medio de los canales institucionales. La Uspec cuenta con dos canales, los cuales toman los requerimientos, sin olvidar que nuestro ciudadano principal es otra Entidad Estatal, y que por su misionalidad solo tenemos un medio principal que es el escrito, como lo es el Gestor Documental (INFODOC) donde se tiene un módulo específico de PQRSD y se recopilan varios medios de recepción (correo electrónico, buzón de sugerencias, radicación personal, fax, correo postal y formulario en línea).

Estos requerimientos se encuentran clasificados en un solo nivel de servicio, teniendo en cuenta que los requerimientos están por la necesidad de la Población Privada de la Libertad, y ellos tienen un proceso para tener acercamiento para él envió de los requerimientos pero quien solicita es el INPEC.

USPEC- GESTION SOLICITUDES – GRUPO DE VALOR





11. METODOLOGIA

Como lo señala la Guía, una vez se identifican los objetivos y el alcance es necesario determinar las variables por grupos de valor a analizar. Adicionalmente, la Entidad cuenta con grupos de interés quienes hacen uso de los canales de comunicación con los cuales cuenta la Uspec

Con el objetivo de analizar y fortalecer la misionalidad de la Entidad y con el fin de presentar estrategias más efectivas, se generaron reportes de los requerimientos allegados a la Entidad y se realizó la aplicación de la revisión de las PQRSD de enero a septiembre del 2023 para determinar medir la satisfacción de los grupos de valor

Teniendo en cuenta que el grupo de valor principal es el INPEC, al cual se le presta el servicio de alimentación, salud, bienes e Infraestructura se realiza principalmente la evaluación al servicio prestado.

Para la elaboración de este ejercicio se utilizó como guía metodológica la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública.

Por lo cual se determinó nuestro grupo de valor de la siguiente manera:

EL Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario-INPEC, el cual se le presta el servicio de Salud, Servicio de Alimentación, Servicio de Bienes y Servicio de Infraestructura.

La Población Privada de la Libertad quien también realiza requerimientos de los servicios anteriormente nombrados.

Otros grupos de interés, estos grupos de interés son requerimientos que se hacen por los servicios prestados al INPEC, pero que por derechos humanos quieren saber el seguimiento dentro de estos grupos tenemos a los Sindicatos, ONGS, Fundaciones, Entes de control, Entidades Publica, Policía.

Ciudadanos requerimientos de personas naturales preguntando sobre los servicios prestados al INPEC.

12. RESULTADO DEL EJERCICIO

El ejercicio de caracterización del año 2023, se realizó a partir de la revisión de las variables extraídas de los requerimientos realizados por los grupos de valor.

De igual manera, se generaron reportes de las PQRSD de los peticionarios que fueron radicadas por la web en el gestor de INFODOC, donde detallan las características, medios de comunicación, identificando variables demográficas, como conductuales (usos o respuesta a un producto) como parte del proceso de caracterización.



PROCESO ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS.

Fuentes de información

Aplicativo PQRSD INFODOC
Encuesta de la Subdirección de Establecimientos de Reclusión
Encuesta Interna Directivos.

APLICATIVO INFODOC

En este aplicativo se registran las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitud de Información, Sugerencias y Denuncias directamente por el peticionario, dando trámite al mismo según el procedimiento interno de la Entidad. Se encuentra a disposición al Ciudadano a través de la página WEB, donde se puede realizar radicación virtual.

13. FICHA TÉCNICA

Se realizó la Data de la base de datos del módulo de PQRSD del gestor documental Infodoc, se apoyó en la encuesta se realizó a los directivos de los establecimientos penitenciarios y carcelarios con quienes elevaron peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias durante el periodo establecido. Encuesta Interna a los directivos de la Entidad para verificar los grupos de valor.

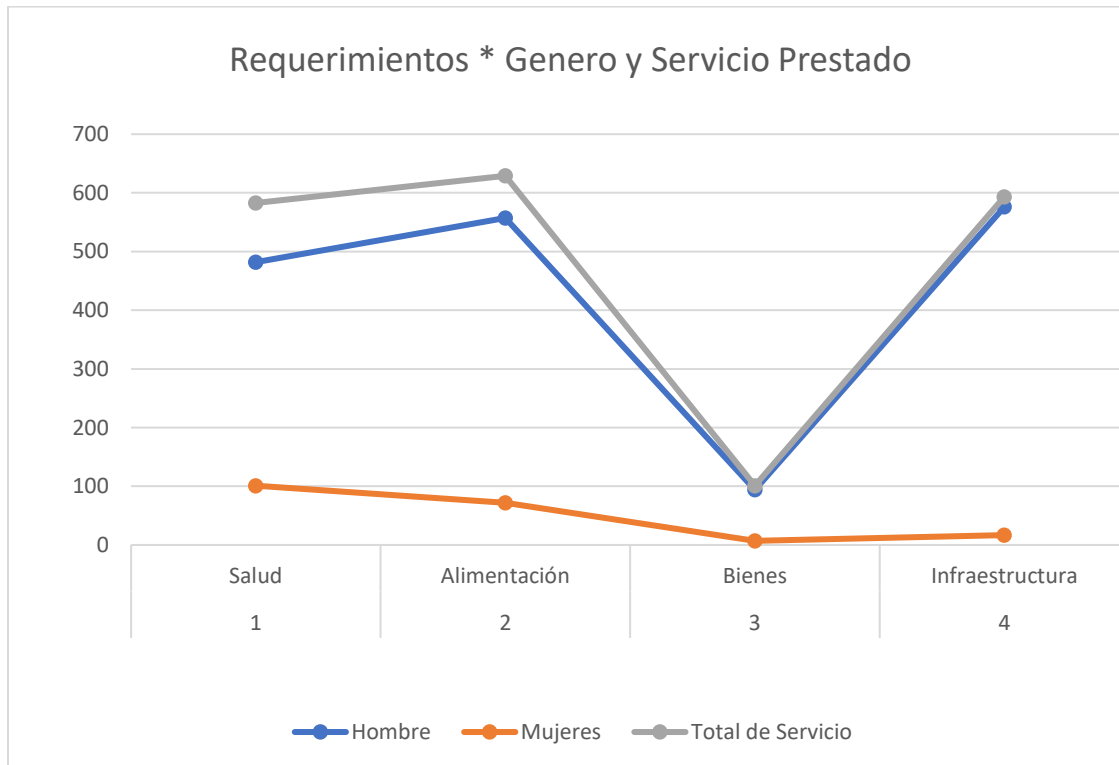
La información presentada a continuación se encuentra dividida por los grupos de valor y grupos de interés identificados por la Uspec que se evidenciaron en el franja de tiempo de enero a septiembre 2023. Esta información a su vez se encuentra dividida por los servicios prestados al INPEC.

Requerimiento por género de los servicios prestados:

De acuerdo a los requerimientos presentados los hombres presentaron un total de 1709 requerimientos distribuidos por salud 482, Alimentación 557, Bienes 94, Infraestructura 576, equivalentes a un porcentaje del 90% aproximado, a diferencia de las mujeres con 197 requerimientos de los servicios distribuidos en salud 101, Alimentación 72, Bienes 7, Infraestructura 17 para un total de 197 con un porcentaje del 11%



No	Servicios	Hombre	Mujeres	Total de Servicio
1	Salud	482	101	583
2	Alimentación	557	72	629
3	Bienes	94	7	101
4	Infraestructura	576	17	593

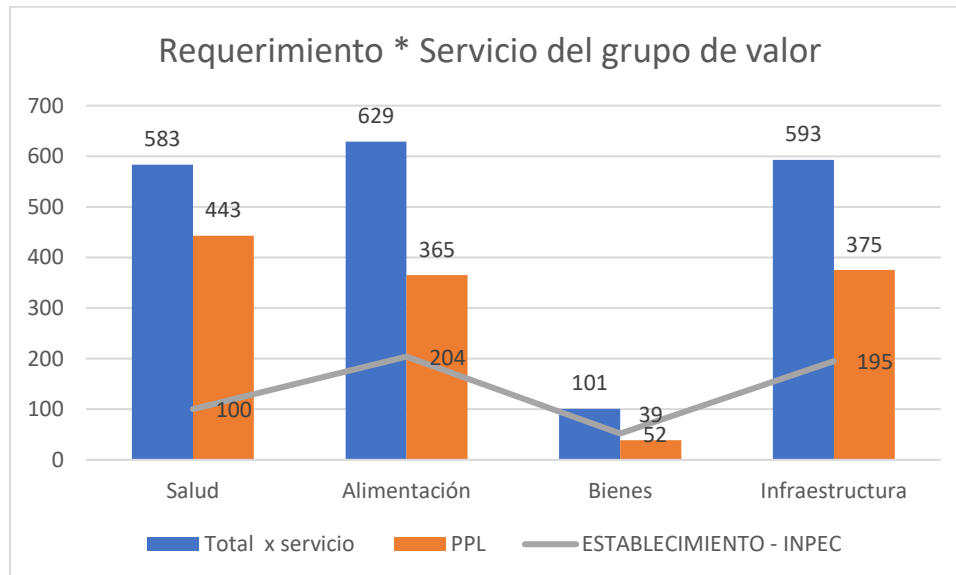


Requerimiento por servicios prestados grupo de valor

De acuerdo a los requerimientos presentados los servicios prestados presentaron un total de 1906 requerimientos distribuidos por salud 482, Alimentación 557, Bienes 94, Infraestructura 576, donde el grupo de valor INPEC realizo fue de 551 equivalentes a un porcentaje del 65% aproximado, a diferencia de las PPL con 1222 requerimientos de los servicios con un porcentaje del 35% aproximado



No	Servicios	Total x servicio	PPL	ESTABLECIMIENTO - INPEC
1	Salud	583	443	100
2	Alimentación	629	365	204
3	Bienes	101	39	52
4	Infraestructura	593	375	195
TOTALES		1906	1222	551



Requerimiento por servicios prestados por otro grupo de interés:

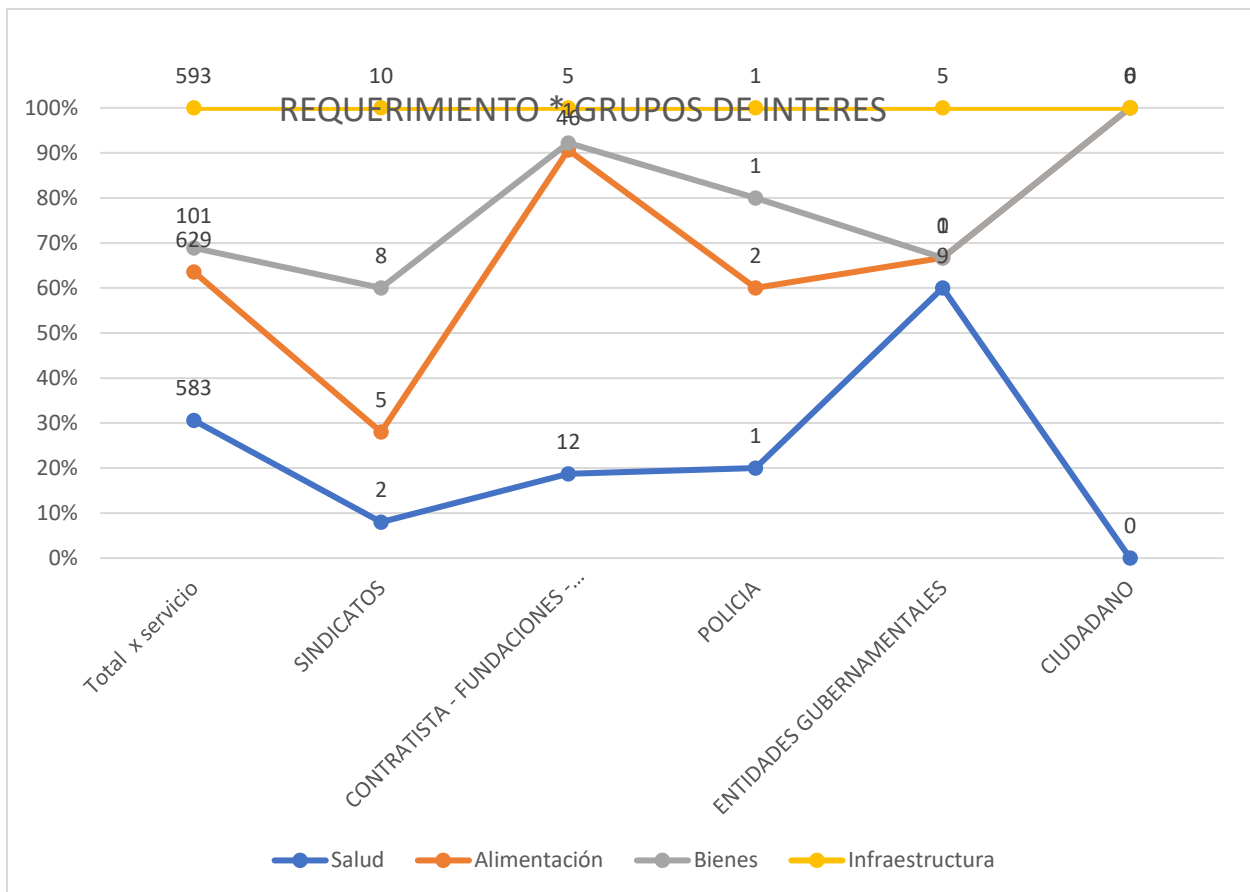
De acuerdo a los requerimientos presentados los servicios prestados presentaron un total de 1906 requerimientos distribuidos por otros grupos de interés como movimientos de derechos humanos, ONG, Fundaciones, Policía, Entes de Control, contratista, ciudadanos, entidades gubernamentales, Sindicatos.

Con un porcentaje de sindicatos es de 1.3%, Contratista, Fundaciones, Movimientos, ONG, Veedurías 3.5%, Policía 0.26%, Entidades Gubernamentales 0.78%, Ciudadano 0.34 %.

Donde los requerimientos por servicios se evidencia que la Alimentación para el grupo de valor es la prioridad, seguido de la infraestructura, la salud y bienes.



No	Servicios	Total x servicio	SINDICATOS	CONTRATISTA - FUNDACIONES - MOVIMIENTOS - ONG - VEEDURIAS	POLICIA	ENTIDADES GUBERNAMENTALES	CIUDADANO
1	Salud	583	2	12	1	9	0
2	Alimentación	629	5	46	2	1	6
3	Bienes	101	8	1	1	0	0
4	Infraestructura	593	10	5	1	5	0
TOTALES		1906	25	64	5	15	6





14. CONCLUSIONES

14.1 CONCLUSIÓN 1

Se determinó que nuestro grupo de valor es el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, que a su vez la Población Privada de la Libertad en aras de respetar sus derechos humanos frente a los servicios prestados al INPEC, se reciben requerimiento de Salud, Alimentación, Bienes e Infraestructura. Que nuestros grupos de interés son específico frente a la necesidad de los servicios prestados para proteger los derechos fundamentales de la Población Privada de la Libertad.

Estrategia Propuesta:

Realizar cambios en el Software INFODOC, donde se especifique el grupo de valor y el grupo de interés estandarizado y a su vez realizar un protocolo para aclarar los grupos para agilizar el proceso de respuesta y no estar respondiendo varias veces lo mismo.

14.2. CONCLUSIÓN 2

El servicio de alimentación prestado se identifica con el primer lugar en requerimiento para la Población Privada de la Libertad

Estrategia Propuesta:

Realizar seguimiento semanal para apoyar el área de Logística quien son los responsables de dicho servicio, establecer con el proveedor de salud una reunión trimestral únicamente para revisar las PQRSD y realizar estrategias a las peticiones, que son de tramites repetitivos para dar soluciones más rápidas a nuestra población.

14.3. CONCLUSIÓN 3

Se concluye que algunos peticionarios no conocen las funciones de la Entidad y se reciben peticiones de funciones del INPEC.



Estrategia Propuesta:

Realizar un folleto de las funciones de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios y la diferencia con el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario para que puedan catalogar los tipos de requerimiento de cada Entidad y así ser más productivo y evitar los traslado del requerimiento las demoras en su respuesta frente a los servicios prestados.



ARIEL FERNANDO ROJAS RODRÍGUEZ
Director Administrativo y Financiero (E)

Elaboró: [Claudia Marcela Neira Vega – Profesional Universitario](#)
Revisó: [Ruth Liliana Cubillos Leon – Coordinadora del Grupo Atención al Ciudadano](#)
Ruta: [Virtual/claudia.neira/2023/atencionalciudadano/caracterizacion](#)