

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

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y CIUDADANÍAS

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 2024



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. SERVICIOS	2
3. METODOLOGÍA.....	2
4. ALCANCE	3
5. OBJETIVOS	3
5.1. Objetivo General.....	3
5.2. Objetivos Específicos	3
6. RESPONSABLE	4
7. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN	4
8. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	4
9. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN.....	5
11. FECHA DE LA MUESTRA.....	15
12. CONCLUSIONES	16

1. INTRODUCCIÓN

La caracterización permite comprender la diversidad y las características de las ciudadanías que interactúan con el sistema penitenciario. Este documento tiene como objetivo proporcionar un análisis de los distintos grupos de valor y de interés presentes en la USPEC, identificando sus necesidades, expectativas y temas de mayor interés para ellos. Articulado en diversas secciones que abordan los aspectos clave de las ciudadanías y de los grupos de valor e interés.

Con este documento, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, pretende identificar los temas y tipos de requerimientos que más se presentan en cuanto a los servicios prestados. Además, se propone definir acciones de mejora de acuerdo con las realidades específicas de la población y garantizar una respuesta satisfactoria a los requerimientos (PQRSD) de los grupos de valor y ciudadanías.

2. 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.

3. METODOLOGÍA

Se aplicarán los lineamientos establecidos en la “Guía de caracterización de los grupos de valor y ciudadanías” de la Función Pública, con el fin de identificar las características, necesidades, intereses y los canales a los que acceden las ciudadanías y los grupos de valor que interactúan con la Entidad. Lo anterior, permitirá generar estrategias para suministrar los bienes y servicios en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia a las personas privadas de la libertad a cargo del INPEC.

Con el objetivo de fortalecer la misión de la Entidad y desarrollar estrategias más efectivas, se utilizará como insumo las bases de datos de los requerimientos recibidos en la Entidad entre enero y septiembre de 2024. Además, se revisarán las PQRSD con el objetivo de identificar cuáles son las razones por las cuales se interponen estas peticiones.

Los principales grupos de valor de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios son el INPEC y la población privada de la libertad, a quienes la USPEC presta los servicios de alimentación, salud, bienes e Infraestructura para asegurar el correcto funcionamiento del sistema penitenciario y carcelario.

4. ALCANCE

Este ejercicio de “caracterización de grupos de valor y ciudadanía de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC”, identifica las características de los grupos de valor y de interés que se encuentran ubicados en el territorio nacional, a partir de los requerimientos presentados a la Entidad del 01 de enero al 30 de septiembre de 2024, registradas en el aplicativo INFODOC.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor y ciudadanía que interactúan con la USPEC, con el propósito de generar insumos para la toma de decisiones y promover estrategias que fortalezcan la gestión y administración de los recursos asignados, así como adecuar los procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios, contribuyendo así a mejorar la relación entre el Estado y las ciudadanía.

5.2. Objetivos Específicos

- Identificar las características de los grupos de valor y las ciudadanía que interactúan con la USPEC.
- Determinar los canales de atención más utilizados por los grupos de valor y ciudadanía.
- Identificar los temas más relevantes para los grupos de valor y ciudadanía, para establecer acciones de mejora.
- Diseñar acciones de diálogo presencial en el marco del proceso de rendición de cuentas.

6. RESPONSABLE

Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Atención al Ciudadano.

7. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

En esta etapa, se definen las variables que la USPEC desea identificar y analizar, alineadas con los objetivos del ejercicio de caracterización. Las variables consideradas para este proceso son las siguientes:

- **Variables demográficas:** Se recopila información relacionada con el sexo de los petitionarios (hombre/mujer) para entender mejor el perfil de la población atendida.
- **Variables geográficas:** Esta variable indaga sobre la ubicación geográfica de los grupos de valor, identificando las principales ciudades en las que se encuentran.
- **Variables de identificación:** Se busca obtener información sobre el tipo de persona que gestiona peticiones en la USPEC, así como identificar el grupo de valor o interés al que pertenece.
- **Variables intrínsecas:** Se recopila información sobre los canales a través de los cuales las ciudadanías y grupos de valor interactúan con la entidad, así como los requerimientos por servicios que presentan un mayor volumen.

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para el presente ejercicio de caracterización, se utilizó como fuente de información principal la base de datos generada por el aplicativo INFODOC, donde se registran las personas y entidades que interponen peticiones a través del módulo de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Se analizó la información de las peticiones registradas en este módulo desde el 1 de enero hasta el 30 de septiembre de 2024.

Esta base de datos proporciona información sobre los requerimientos realizados por los grupos de valor y de interés de la Entidad, canalizados a través de diversos medios de atención, incluyendo correo electrónico, buzón de sugerencias, radicación

personal, correo postal y formulario web. Las peticiones son clasificadas por tipología y tipo de servicio.

Es importante destacar que 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) y presenta peticiones relacionadas con el suministro de bienes y el apoyo necesario para el correcto funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios. 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 canal escrito, principalmente a través de correo electrónico y el Gestor Documental (INFODOC), específicamente en el módulo de PQRSD.

9. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN

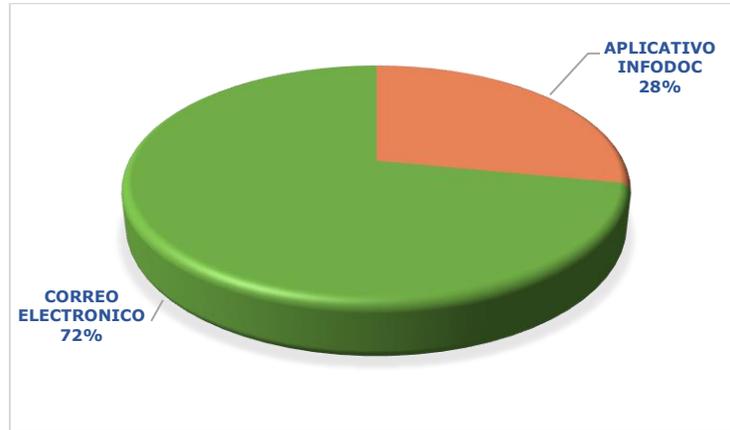
La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC presenta a continuación la delineación y el análisis de los datos de las ciudadanías y grupos de valor atendidos del 01 de enero al 30 de septiembre de 2024. Las variables identificadas en este análisis incluye: sexo, ubicación geográfica, tipo de petición y requerimientos por servicio.

Del 01 de enero al 30 de septiembre de 2024, se recibieron un total de 4.548 PQRSD registradas en el aplicativo INFODOC.

Requerimientos presentados por canal de atención:

El 72% de los requerimientos de los grupos de valor y ciudadanías fueron recibidos por el correo electrónico, mientras que el 28% fue recibido por el aplicativo INFODOC.

Gráfica 1. Peticiones recibidas por canal de atención



Requerimientos presentados por tipo de PQRSD:

Del total de PQRSD recibidas (4.548), el 50% (2.287) corresponden a reclamos, el 47% (2.115) a solicitudes de información y copias, el 2% (81) a quejas y el 1% (65) a denuncias.

Este desglose refleja las principales inquietudes y necesidades de las ciudadanías y grupos de valor en relación con los servicios ofrecidos por la USPEC.

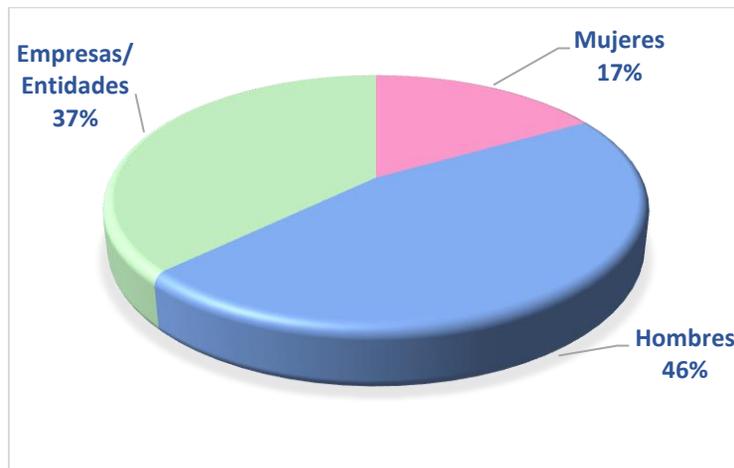
Gráfica 2. Peticiones recibidas por tipo de requerimiento



Requerimientos por sexo:

De acuerdo con el total de PQRSD recibidas en la USPEC, el 17% (762) fueron peticiones presentadas por mujeres, el 46% (2.097) por hombres y el 37% (1.689) por empresas y entidades. Como se observa en el gráfico, los hombres representan una proporción significativa en la recepción de PQRSD.

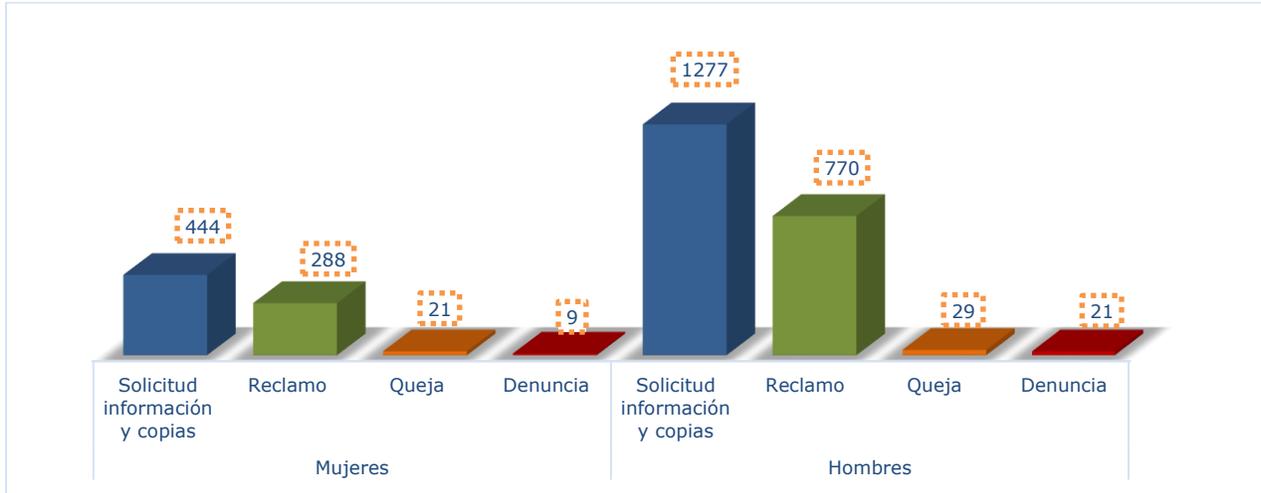
Gráfica 3. Peticiones recibidas por sexo

**Requerimientos por sexo y tipo de PQRSD:**

A continuación se presentan los tipos de peticiones realizadas por sexo en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios.

Las mujeres mostraron un mayor porcentaje de solicitudes de información y copias, con un 58%, así como un 38% de reclamos. Por su parte, los hombres también presentaron en mayor cantidad solicitudes de información y copias, alcanzando un 61% y reclamos con un 37%.

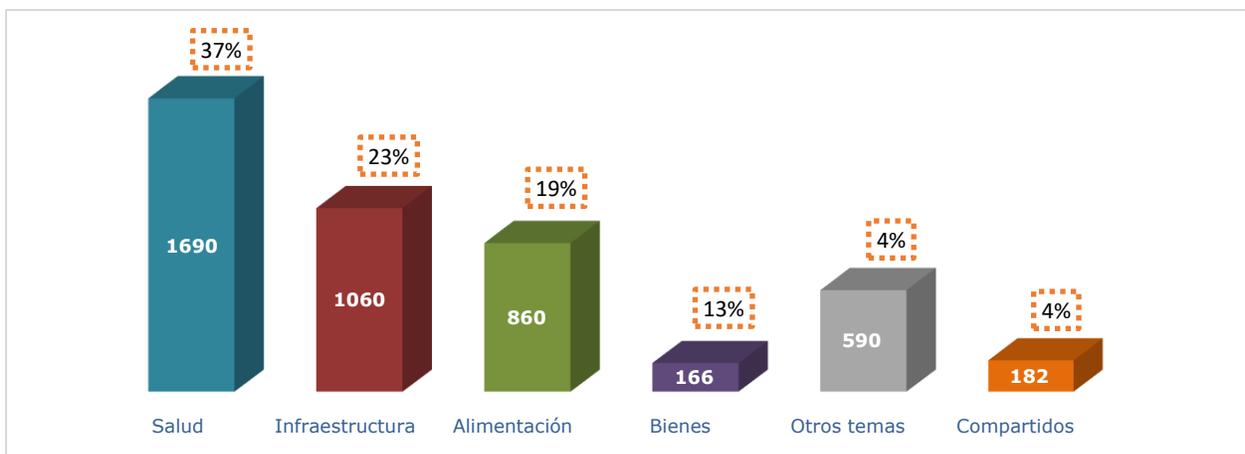
Gráfica 4. Tipo de peticiones recibidas por sexo



Requerimientos por tema de la petición

De las 4.548 PQRSD recibidas en la entidad, el 37% (1.690) están relacionadas con el servicio de salud, el 23% (1.060) con el servicio de infraestructura, el 19% (860) con el servicio de alimentación, el 4% (166) con el servicio de bienes, el 13% (590) corresponde a otros temas relacionados con las funciones de la entidad y el 4% (182) abarca asuntos compartidos entre varias dependencias. Esta distribución refleja las principales áreas de preocupación de las ciudadanías y grupos de valor en relación con los servicios ofrecidos por la USPEC.

Gráfica 5. Peticiones recibidas por tema de la petición



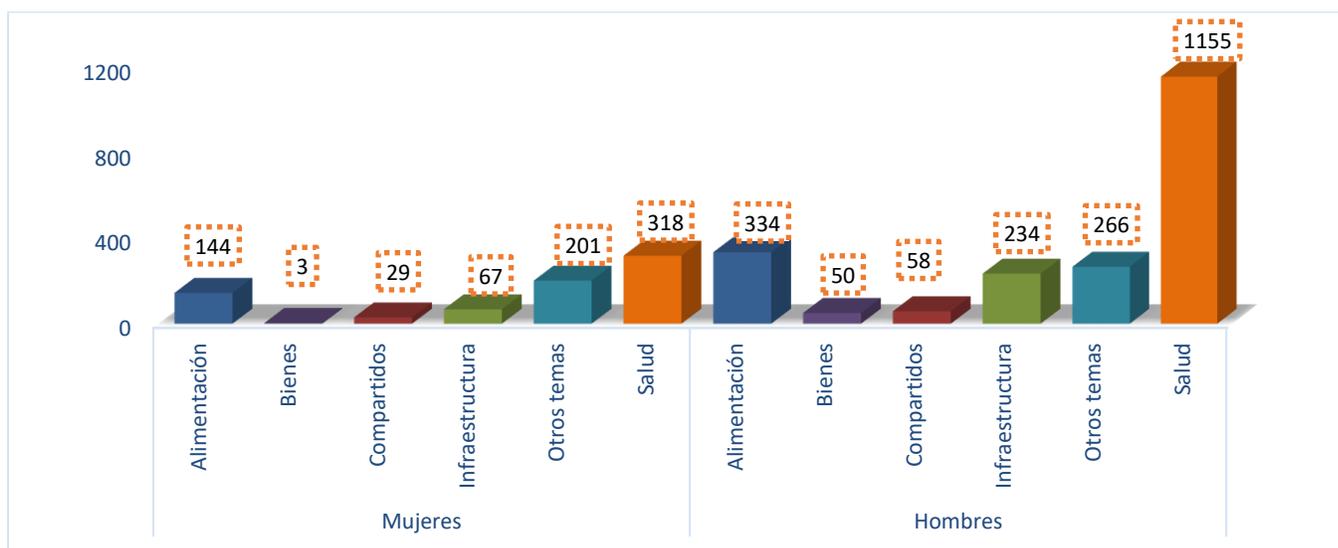
Requerimientos por sexo y tema de la petición

De acuerdo con los requerimientos registrados, los hombres presentaron un total de 2.097 solicitudes, de las cuales el 55% corresponde a temas de salud, el 16% a temas de alimentación, el 11% a infraestructura y el 2% a bienes.

Por su parte, las mujeres presentaron 762 requerimientos, con un 42% relacionado con el servicio de salud, un 19% con alimentación, un 9% con infraestructura y un 0,4% con bienes.

Es importante indicar que la opción "Compartidos" se refiere a peticiones que abordan varios temas en una sola solicitud, mientras que "otros temas" hace referencia a asuntos relacionados con otras funciones de la entidad, tales como: administración de personal, gestión contractual, tesorería, asuntos jurídicos, contabilidad y otros.

Gráfica 6. Requerimientos por sexo y tema de la petición



Requerimientos por servicios prestados a los grupos de valor

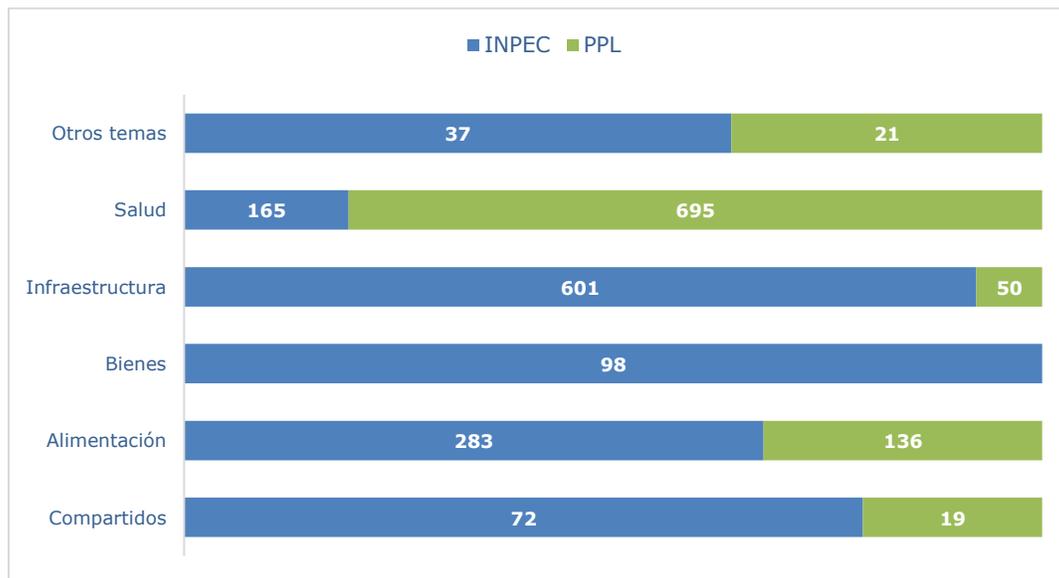
De las PQRSD (4.548) registradas, se puede evidenciar que los grupos de valor de la USPEC son: el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) y la Población privada de la libertad – (PPL).

Los grupos de valor mencionados anteriormente, presentaron los siguientes requerimientos relacionados con los servicios gestionados y administrados por la USPEC:

Tabla 1. Requerimientos por grupos de valor

Servicio	Total	INPEC	PPL
Alimentación	419	283	136
Bienes	98	98	
Compartidos	91	72	19
Infraestructura	651	601	50
Salud	860	165	695
Otros temas	58	37	21
Total	2.177	1.256	921

Gráfica 7. Requerimientos por grupos de valor



Se puede observar que el INPEC realizó una mayor cantidad de requerimientos relacionados con infraestructura, representando el 48% (601) del total de peticiones interpuestas. Por su parte, la población privada de la libertad presentó una mayor cantidad de requerimientos relacionados con salud, alcanzando un 75% (695).

Ubicación geográfica del INPEC

Dado que el INPEC es uno de los principales grupos de valor, se recibieron requerimientos de los siguientes departamentos:

Tabla 2. Ubicación INPEC

Departamento	Total
Santander	245
Bogotá	147
Valle del Cauca	114
Boyacá	104
Tolima	75
Antioquia	69
Cauca	66
Bolívar	48
Huila	46
Cesar	44
Magdalena	43
Caldas	31
Norte de Santander	29
Meta	25
Caquetá	21
Arauca	20
Cundinamarca	19
Atlántico	16
Risaralda	15
Nariño	14
Córdoba	13
Quindío	13
Casanare	11
Sin dato	8
Chocó	8
San Andrés	5
Sucre	3
Guajira	3
Putumayo	1
Total general	1.256

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, la mayor cantidad de peticiones remitidas por el INPEC se recibió del departamento de Santander, con 20%, seguido por Bogotá con un 12% y Valle del Cauca con un 9%. Esta distribución geográfica indica las áreas en las que el INPEC concentra sus requerimientos, lo que puede ayudar a la USPEC a revisar las acciones en estas regiones.

Requerimientos por servicios prestados a los grupos de interés

Se registraron un total de 2.244 requerimientos por parte de los grupos de interés de la USPEC, como son asociaciones sindicales, fundaciones, movimientos, empresas, consorcios, entidades públicas y ciudadanías en general. Estos requerimientos se distribuyen en temas relacionados con: salud, infraestructura, bienes y alimentación.

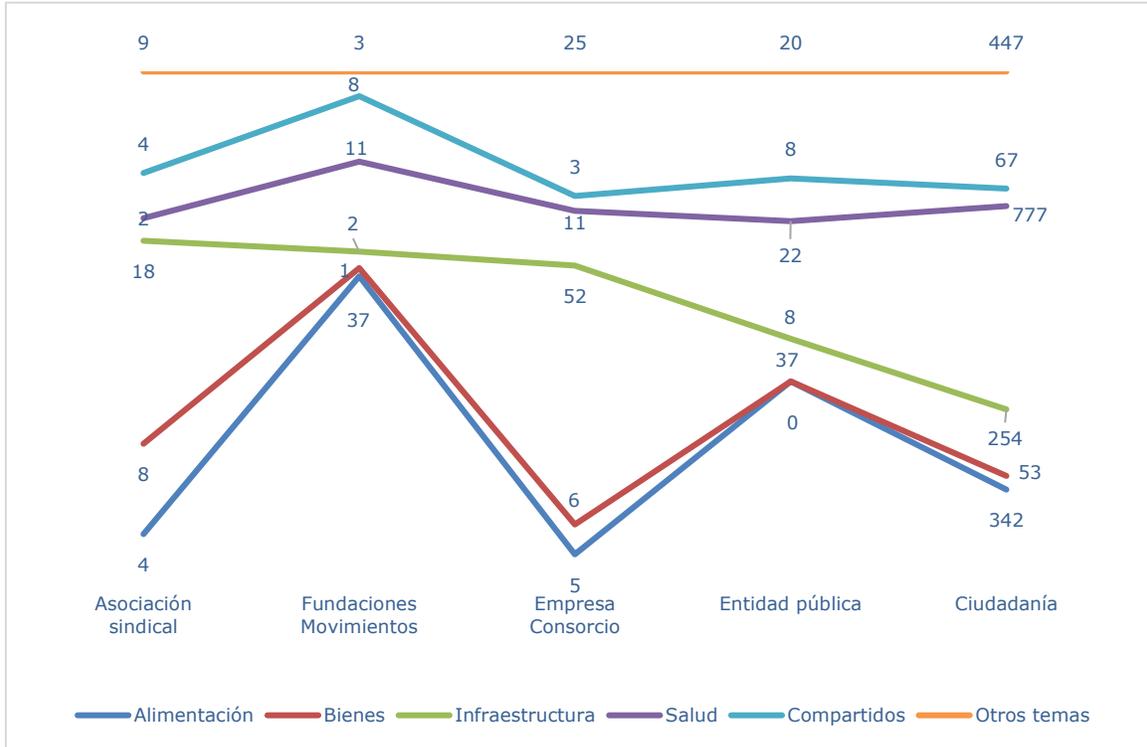
En el ámbito de la salud, se recibieron solicitudes que buscan mejorar el acceso y la calidad de los servicios médicos. En infraestructura, los grupos de interés han expresado la necesidad de mejoras y mantenimiento de las instalaciones y recursos disponibles. Las solicitudes de alimentación abordan la calidad y cantidad de los alimentos proporcionados.

Tabla 3. Requerimientos por grupos de interés

Servicio	Total	Asociaciones sindicales	Fundaciones Movimientos Veedurías	Empresas Consorcios	Entidades públicas	Ciudadanías
Alimentación	425	4	37	5	37	342
Bienes	68	8	1	6		53
Infraestructura	334	18	2	52	8	254
Salud	823	2	11	11	22	777
Compartidos	90	4	8	3	8	67
Otros temas	504	9	3	25	20	447
Total	2.244	45	62	102	95	1.940

Es importante indicar que no fue posible clasificar 127 requerimientos en los grupos de interés, por cuanto son anónimos.

Gráfica 8. Requerimientos por grupos de interés



Requerimientos de los Entes de Control

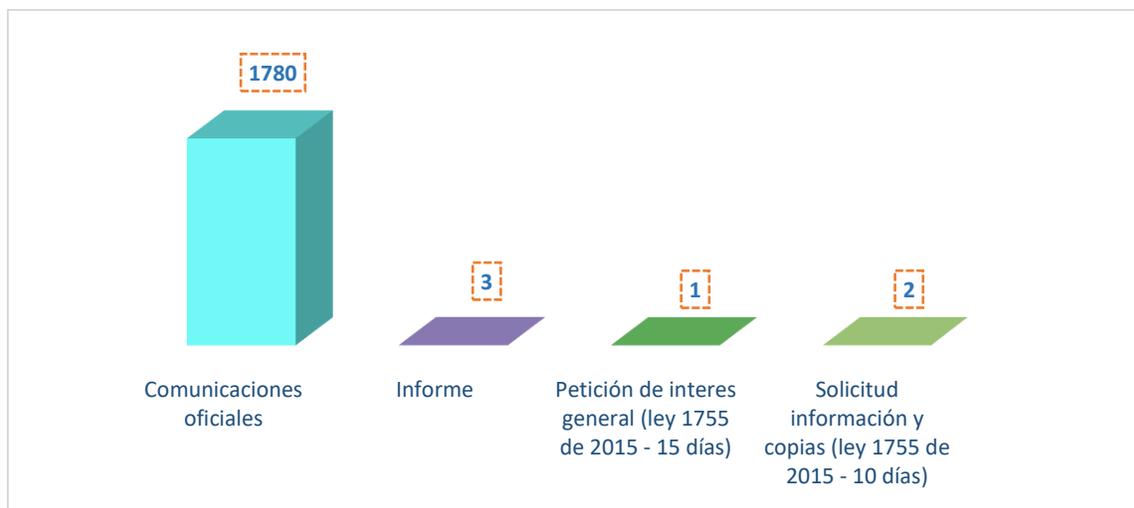
La Oficina de Control Interno tiene entre sus funciones la de “coordinar y consolidar las respuestas a los requerimientos presentados por los órganos de control respecto de la gestión de la entidad”. Por lo anterior, ellos administran la base de datos en la cual se encuentra la información de las diferentes peticiones interpuestas por este grupo.

De conformidad, con lo indicado por la Oficina de Control Interno, los Entes de Control son: Ministerio Público (Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo de Colombia y Personerías); Contraloría General de la República; Congreso de la República (Senado de la República y Cámara de Representantes) y Fiscalía General de la Nación.

Los entes de control presentaron 1.786 requerimientos entre el 01 de enero y el 30 de septiembre de 2024, teniendo en cuenta el reporte suministrado por la Oficina de Control Interno.

De los 1.786 requerimientos, el 99,7% (1.780) corresponde a comunicaciones oficiales, el 0,2% (3) a Informes, el 0,06% (1) a petición de interés general y el 0,11% (2) a solicitud de información y copias.

Gráfica 9. Requerimientos Entes de Control



10. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS

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

GRUPOS DE VALOR:

- **INPEC:** principal ente receptor de los servicios que ofrece la USPEC, responsable del funcionamiento del sistema penitenciario.
- **Población Privada de la Libertad (PPL):** beneficiarios directos de los servicios de alimentación, salud, bienes e infraestructura.

GRUPOS DE INTERÉS:

- **Ministerio de Justicia y del Derecho:** Entidad reguladora y supervisora del sistema penitenciario.

- **Organizaciones no gubernamentales (ONG, Fundaciones, movimientos):** organizaciones que trabajan en pro de los derechos humanos y asistencia a la población privada de la libertad.
- **Sindicatos:** representan los intereses y necesidades del personal que labora en el sistema penitenciario.
- **Entes de control:** supervisan y evalúan la gestión de las instituciones públicas, asegurando el cumplimiento de normativas y estándares establecidos.
- **Entidades públicas:** colaboran en la formulación de políticas y programas, protegen los derechos humanos, regulan y supervisan la atención sanitaria, implementan programas de rehabilitación.
- **Policía:** Mantiene el orden y la seguridad en los establecimientos penitenciarios.
- **Servidores públicos y contratistas:** personal que hace parte de la USPEC.
- **Empresas Contratistas- Consorcios:** entidades subcontratadas para suministrar los servicios de alimentación, salud, bienes e infraestructura.
- **Ciudadanías en general:** quienes tienen pleno derecho a conocer a cabalidad el funcionamiento y la gestión del Gobierno y sus entidades, interesados por los derechos humanos, seguridad, transparencia, participación y opinión pública, influyendo en el sistema penitenciario y su gestión.
- **Veedurías:** organizaciones o instituciones que participan activamente en el seguimiento y monitoreo de la gestión pública.

11. FECHA DE LA MUESTRA

Se realizó data del aplicativo INFODOC, específicamente del módulo de PQRSD, que incluye todos los requerimientos recibidos por la Entidad entre el 01 de enero al 30 de septiembre 2024.

12. CONCLUSIONES

- a) Los principales grupos de valor, como el INPEC y la población privada de la libertad, han manifestado requerimientos específicos que destacan la importancia de servicios como salud, infraestructura y alimentación. El INPEC concentra sus peticiones en infraestructura, mientras que la población privada de la libertad dirige sus solicitudes hacia la salud, evidenciando que esta última es una prioridad fundamental para ellos.
- b) Se evidencia una participación importante de asociaciones, fundaciones y ciudadanía en general. Este enfoque diverso en la recolección de requerimientos puede contribuir a una mejor comprensión de los requerimientos para abordar sus inquietudes de manera más efectiva.
- c) La comunicación efectiva entre la USPEC y las ciudadanías es fundamental. Los canales de atención deben seguir siendo accesibles y eficientes para garantizar que las inquietudes y necesidades sean recibidas de manera oportuna.

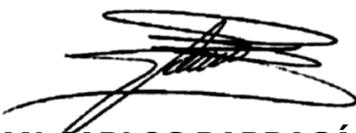
Estrategias propuestas:

- Realizar seguimiento a las PQRSD para garantizar una respuesta oportuna y documentada, lo que contribuirá a mejorar la satisfacción de las ciudadanías y grupos de valor. Además, desde el área de salud identificar patrones en las solicitudes recibidas para ajustar los servicios ofrecidos con los operadores correspondientes.
- Identificar los temas recurrentes en las peticiones recibidas para abordar de manera efectiva las necesidades de las ciudadanías y grupos de valor. Esta acción permitirá no solo una respuesta más ágil y adecuada a las inquietudes expresadas, sino que también facilitará la implementación de mejoras en los servicios ofrecidos por los operadores.
- Establecer mecanismos para recoger opiniones y sugerencias que permitan identificar estrategias de mejora y fortalecer la satisfacción del usuario.
- Incluir en el aplicativo INFODOC 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.

13. GLOSARIO

- **PPL:** Población Privada de la Libertad
- **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
- **INPEC:** Instituto Nacional Penitenciario y Carcelarios
- **Servicio Salud:** Servicio prestado a la Población Privada de la Libertad relacionados con atención médica y servicios de salud.
- **Servicio Alimentación:** Servicio prestado a la Población Privada de la Libertad para alimentación adecuada.
- **Servicio Bienes:** Elementos entregados para la administración del INPEC, que permiten el correcto funcionamiento de los establecimientos penitenciarios (Vehículos tipo panel, servicios de vigilancia electrónica, equipos de seguridad informática, servicios de conectividad, entre otros).
- **Servicio Infraestructura:** Servicio prestado en mantenimiento de Infraestructura y funcionamiento en materia de esta para la gestión penitenciaria y carcelaria.
- **USPEC:** Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios.



JUAN CARLOS BARRAGÁN SUAREZ
Director Administrativo y Financiero

Elaboró: Yuly Yisneth Guerrero Salinas – Profesional Universitario Grupo Atención al Ciudadano *Yuly Y. Guerrero*
Revisó: Ruth Lilibana Cubillos León – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano *Ruth L. Cubillos*
Ruta: \\192.168.70.20\Yuly Guerrero\Documentos\Atención al ciudadano