



**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

# **Caracterización de Usuarios**

## **Edición -2020**





**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

**Andrés Ernesto Díaz Hernández**

Director General.

**Miguel Andrés Sánchez Prada**

Director Administrativo y Financiero.

**Paola Andrea Beleño Morales**

Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano.

**Redacción, Edición y Diseño**

Carlos Andrés Arboleda Guzmán/Auxiliar Administrativo/Grupo Atención al Ciudadano.

**Publicación**

Oficina de Tecnología.



**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

## **Tabla de contenido**

### **I. Introducción**

### **II. Alcance**

### **III. Objetivo**

### **IV. Responsable**

### **V. Metodología**

### **VI. Resultados del Ejercicio**

- Proceso atención a peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información y denuncias.
- Fuentes de información
- Identificación de variables

### **VII. Caracterización**

- Aplicativo
- Ficha técnica

### **VIII. Estrategias Propuestas**

**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-USPEC caracteriza al usuario para mejorar la gestión penitenciaria y carcelaria en la administración de los recursos.

La caracterización de usuarios 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 USPEC está interesada en identificar 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.

## **II. ALCANCE**

Realizar la caracterización de los grupos de valor y/o usuarios de los servicios que presta la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios.

## **III. OBJETIVO**

### **General:**

Identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios 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).

**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

**Específicos:**

Identificar las características demográficas de los peticionarios que realizan solicitudes a través de los diferentes canales de comunicación.

Identificar las preferencias de canales de atención y el acceso a los mismos.

Establecer estrategias de mejora para los canales de atención.

Usar un lenguaje claro para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.

Diseñar acciones de diálogo presencial en el marco del proceso de rendición de cuentas.

**IV. RESPONSABLE**

Dirección Administrativa y Financiera - Grupo Atención al Ciudadano.

**V. METODOLOGIA**

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 la aplicación de 168 encuestas aplicadas trimestralmente orientadas a medir la satisfacción de los grupos de valor.

**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

## **VI. RESULTADO DEL EJERCICIO**

El ejercicio de caracterización del año 2020, 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 encuestas a los petitionarios que suministraron su correo electrónico, donde detallan las características demográficas como edad, sexo, educación, medios de comunicación y opiniones del servicio, identificando variables demográficas, como conductuales (usos o respuesta a un producto) como parte del proceso de caracterización.

Vigencia de la muestra: 1 de enero a 31 de diciembre de 2020

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

#### **❑ Fuentes de información**

- Aplicativo PQRSD
- Formulario: Queremos conocerle

**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

**Identificación de variables**

SERVICIO	PQRS		
GRUPO	Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Atención al Ciudadano		
URL	<a href="https://docs.google.com/forms/d/1fa49WP2mpkr6GnulHionFdROeFcD-vXhhYWkhmSYQFo/viewform?ts=5d9f3fe7&amp;edit_requested=true#responses">https://docs.google.com/forms/d/1fa49WP2mpkr6GnulHionFdROeFcD-vXhhYWkhmSYQFo/viewform?ts=5d9f3fe7&amp;edit_requested=true#responses</a> <a href="https://www.uspec.gov.co/registro-unico-de-peticiones/">https://www.uspec.gov.co/registro-unico-de-peticiones/</a>		
CATEGORÍA / VARIABLE			
NIVEL	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
INTRÍNSECO	Acceso a canales	Formulario Queremos conocer.	Identificar el medio usado
COMPORTAMIENTO	Uso Canales	Formulario Queremos conocer.	Preferencias canal de comunicación.

**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

## **VII. CARACTERIZACIÓN**

### **□ APLICATIVO KAYAKO**

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.

### **□ FICHA TÉCNICA**

La encuesta se realizó con quienes elevaron peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias durante el periodo establecido y de allí se contactaron vía correo electrónico.

Las encuestas de caracterización se aplicaron a 168 ciudadanos, quienes participaron con su diligenciamiento.



**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

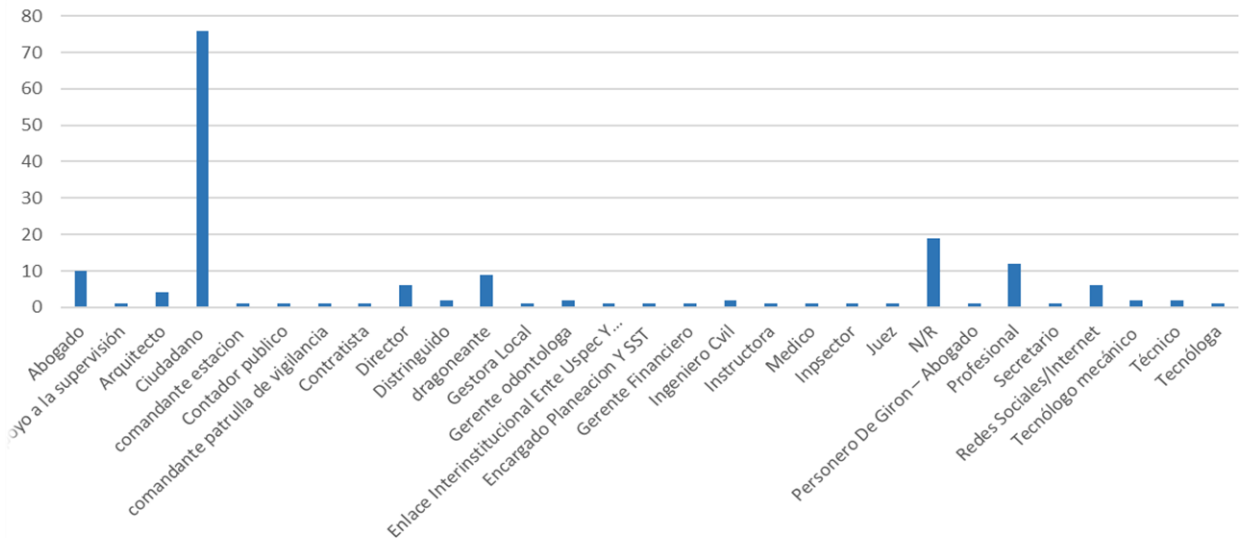
Tipo	Nivel	Variable	Característica Evidenciada
Sector	Demográfico	<b>Educación Cargo o Profesión</b>	Es el nivel de educación más alto que una persona ha terminado / Profesión y cargo que desempeña.
		<b>Descripción</b>	Permite analizar el nivel educativo Cargo o Profesión del usuario permite promover estrategias focalizadas a mejorar la comunicación caracterizando al ciudadano y clasificándolo al grupo de valor correspondiente.
		<b>Medios de Comunicación</b>	Los medios de comunicación que permiten a la ciudadanía adquirir conocimiento de la Entidad.
		<b>Descripción</b>	Permite medir los medios de comunicación que en preferencia utiliza la ciudadanía para obtener bases de conocimiento de la entidad y su misionalidad.
Segmentación	Intrínsecos	<b>Acceso de Canales</b>	Canales presencial, correspondencia (escrito, buzón de sugerencias), virtual (página web, correo electrónico, chat institucional, redes sociales) y telefónico
		<b>Descripción</b>	Como elemento de segmentación de gran importancia se analizará el canal de atención utilizado por los ciudadanos al momento de petitionar y servirá como base para priorizar la adecuación de las estrategias de accesibilidad y atención incluyente.
		<b>Nivel de Uso de los Canales</b>	Frecuencia de Uso (Cantidad de solicitudes realizadas por el mismo usuario)
		<b>Descripción</b>	Definir la frecuencia de utilización de los canales de atención por parte de un ciudadano, permitiendo evaluar por que la preferencia del usuario y su acceso al canal de comunicación.
		<b>Nivel de satisfacción de los tiempos de respuesta.</b>	Es el nivel más alto de satisfacción que una persona ha determinado.
		<b>Descripción</b>	Permite medir el rango de satisfacción o no, de los tiempos de respuesta que se da al peticionario. Con el fin de diagnosticar e implementar acciones de mejora a satisfacción al usuario.

**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

Tipo	Nivel	Variable	Característica Evidenciada
Segmentación	Intrínsecos	<b>Nivel de satisfacción de respuesta.</b>	Es el nivel más alto de satisfacción que una persona ha determinado.
		<b>Descripción</b>	Permite medir el rango de satisfacción o no, de la respuesta que se da al peticionario. Con el fin de diagnosticar e implementar acciones de mejora en aquellas respuestas de no satisfacción al usuario.

❖ **VARIABLE**

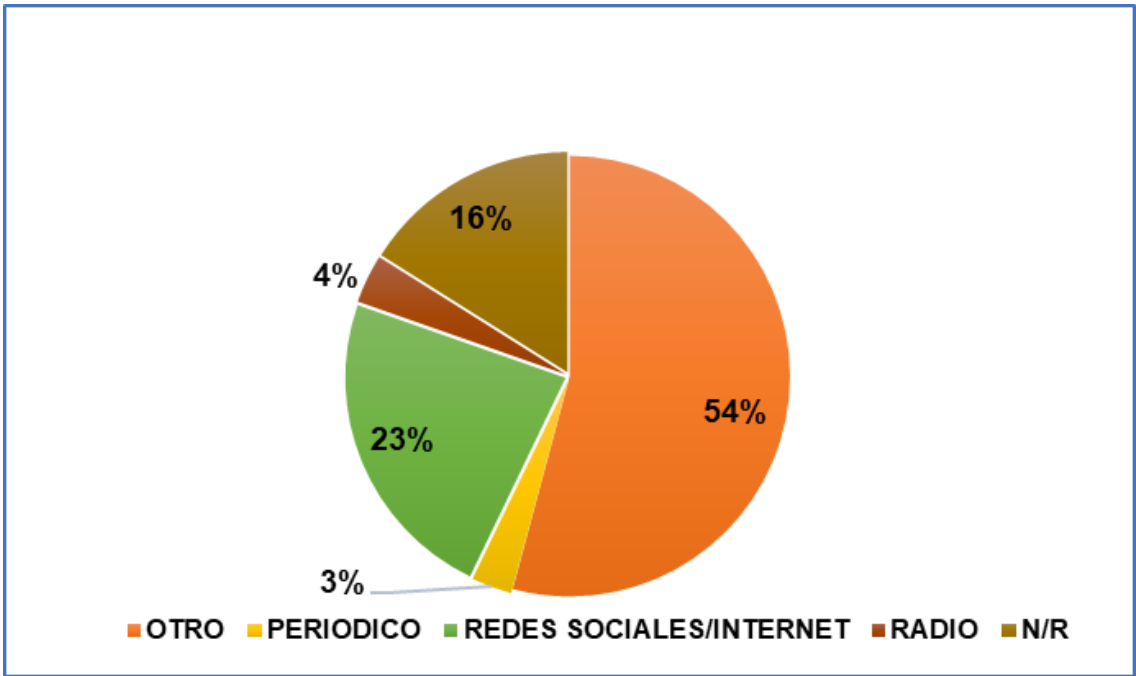
✓ **Nivel Educativo Cargo / Profesión**



**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

**VARIABLE**

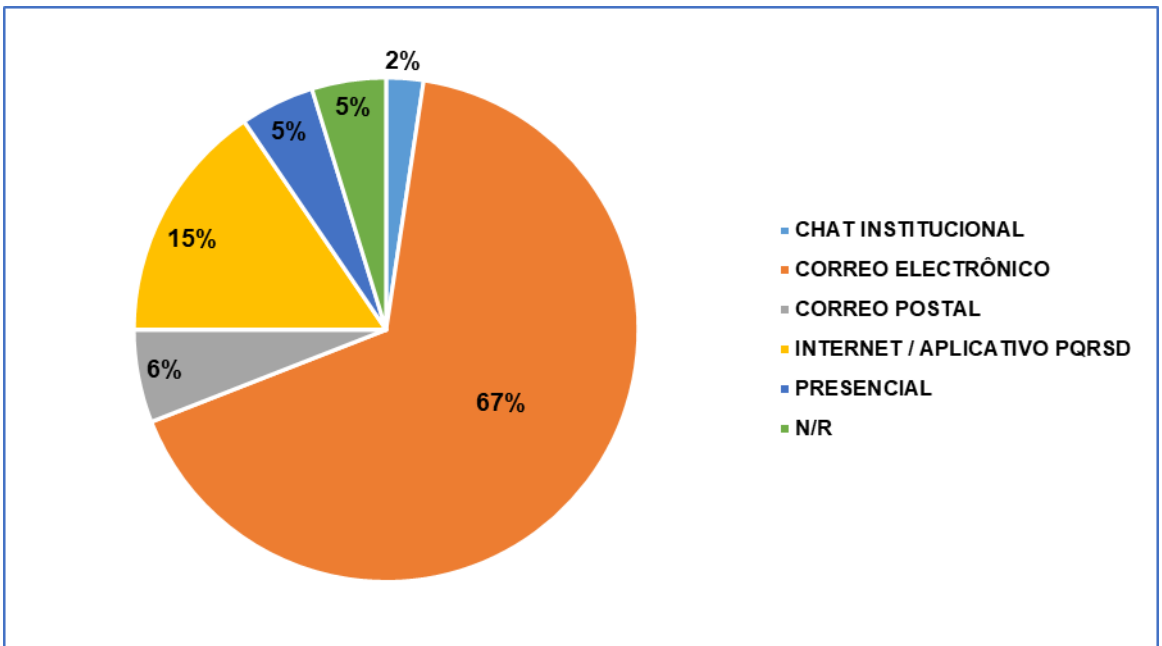
✓ **Medio de Comunicación.**



**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

❖ **VARIABLE**

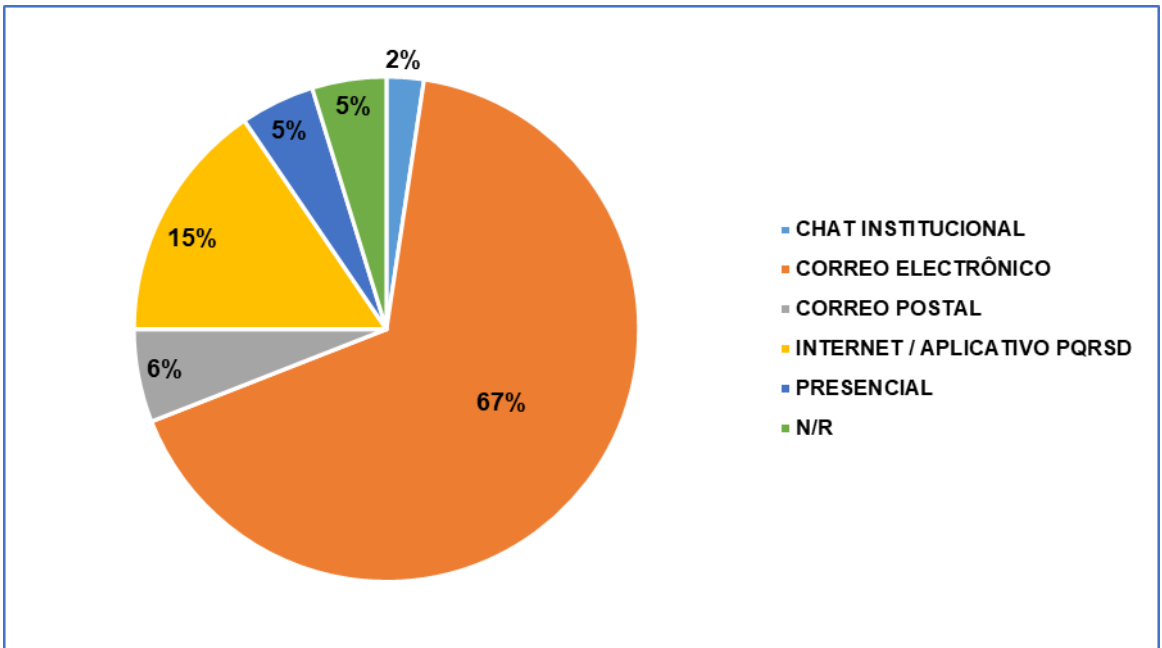
✓ **Acceso a Canales de Comunicación.**



**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

❖ **VARIABLE**

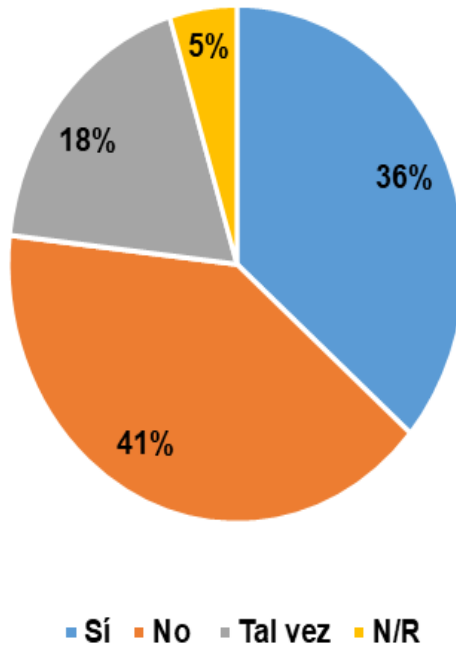
✓ **Nivel de uso a los Canales de Comunicación.**



**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

❖ **VARIABLE**

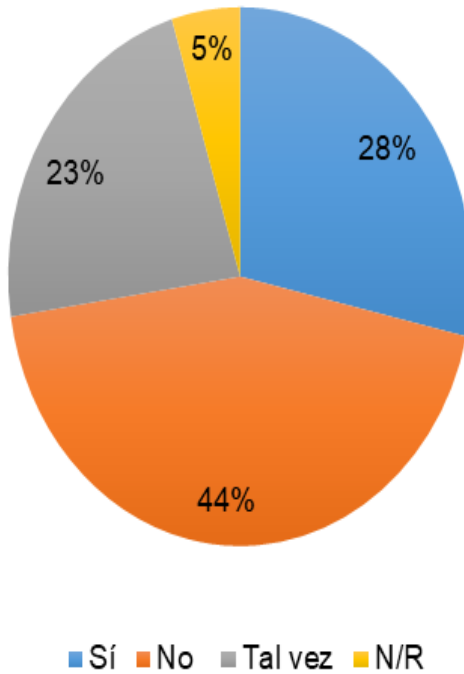
✓ **Satisfacción tiempos de Respuesta.**



**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

❖ **VARIABLE**

✓ **Satisfacción de Respuesta.**



**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

## VIII. ESTRATEGIAS PROPUESTAS

### ❖ CONCLUSIÓN 1

El 67% de la población encuestada elige para comunicarse con la USPEC el canal virtual (Correo Electrónico, aplicativo KAYAKO y Chat institucional) Teniendo en cuenta los resultados, es procedente analizar como punto de partida para socializar, mejorar y acortar distancias para darle cubrimiento a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que se encuentran en lugares distantes y desde luego para ser congruentes con la política de cero papel y oportunidad en la respuesta.

#### **Estrategia Propuesta:**

Solicitar la adquisición de un aplicativo PQRSD, que permita el fortalecimiento, enfocando a la amplitud del conocimiento de este a la ciudadanía; con el propósito de generar confianza, accesibilidad e interacción con la Entidad por este medio.

### ❖ CONCLUSIÓN 2

El 33% de la población encuestada elige para comunicarse con la USPEC, por diferentes canales de comunicación (personalizado, postal y telefónico), teniendo en cuenta que nuestro mayor grupo de valor es la Población Privada de la Libertad PPL, quienes no cuentan con canal de comunicación virtual.

#### **Estrategia Propuesta:**

Se adoptaran mecanismos de participación ciudadana, robusteciendo el servicio brindado con enfoque de inclusión y accesibilidad al servicio.



**Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC**  
**Dirección Administrativa y Financiera**  
**Grupo Atención al Ciudadano.**

❖ **CONCLUSIÓN 3**

El 36% de la población encuestada se encuentra satisfecho con los tiempos de respuesta, mientras que el 28% se encuentra satisfecho con la respuesta emitida por la Entidad, lo que permite evidenciar un incremento en la satisfacción de la ciudadanía en cuanto a los tiempos de respuesta y la respuesta a los requerimientos, a comparación de las encuestas aplicadas en años anteriores cumpliendo así la entidad con una mejora continua en pro de la ciudadanía.

**Propuesta:**

Establecer una política, que permita generar mecanismos de acceso a los canales de comunicación, trabajo en equipo con áreas misionales para mejora continua a satisfacción de la ciudadanía, establecer mecanismos de participación ciudadana y trabajo en armonía.



**Av. Calle 26 No 69-76 EDIFICIO ELEMENTO TORRE 4 PISO 12- 13- 14**  
**Teléfonos: (57) (1) 4864130 EXT: 1415, 1323, 1325**  
**[aciudadano@uspec.gov.co](mailto:aciudadano@uspec.gov.co)**

