



1. INTRODUCCION

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios –USPEC–, es un establecimiento público del orden nacional, adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente; creada con el Decreto 4150 del 3 de noviembre de 2011.

Tiene como objeto gestionar y operar el suministro de bienes y la prestación de los servicios, la infraestructura, brindar el apoyo logístico y administrativo requerido para el adecuado funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC.

Como parte del proceso de transformación y dentro del marco de las funciones de servicio al ciudadano, ha sido evidente la necesidad de realizar y actualizar la caracterización de los usuarios lo anterior, tomando como referencia la guía de gobierno en línea GEL del ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones TICS.

Este consolidado del año 2017, corresponde a la tercera actualización de la caracterización de usuarios de la Entidad permitiendo identificar, estudiar, segmentar y agrupar los usuarios con la información obtenida a través de los diferentes canales de comunicación: Correo electrónico, chat, aplicativo PQRD, correo postal, atención personalizada y radicación presencial, durante la vigencia 2017, realizando adicionalmente un análisis comparativo por cada semestre del año.

Información que servirá de apoyo para la toma de decisiones y diseño de estrategias encaminadas al mejoramiento de la prestación y satisfacción del servicio, fortaleciendo los canales de atención con capital humano, según los requerimientos de los usuarios y clasificando las solicitudes más recurrentes.

2. OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar los tipos de usuarios que utilizaron los canales de atención: correo electrónico, correo postal, aplicativo PQRD, chat y atención personalizada durante la vigencia 2017 en los periodos comprendidos de 1 de enero al 30 de junio y del 1 de julio al 31 de diciembre, con el fin mejorar la calidad del servicio, y diseñar políticas de servicio al ciudadano en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC.

Objetivos Específicos

- Identificar la preferencia de unos canales de atención de la Entidad, a partir de la segmentación de los usuarios, interactuaron con la USPEC a través de los canales dispuestos.



- Reconocer las temáticas de las solicitudes sobre temáticas más reiteradas que presentaron a la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios.
- Identificar las áreas o dependencias con mayor número de solicitudes.
- Conocer las características en relación al tipo de población a la que pertenecen las personas que presentaron peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el primer semestre del 2017.
- Fortalecer el capital humano del Grupo de atención al Ciudadano de acuerdo con las solicitudes recibidas.

3. ALCANCE

Actualizar el documento de caracterización de usuarios para fortalecer el proceso de servicio al ciudadano de la USPEC, identificando características de los ciudadanos que utilizaron los canales de comunicación al servicio de la Entidad, para generar estrategias que contribuyan en el mejoramiento del servicio que se presta a la ciudadanía.

Normatividad Aplicada

Tabla 1. Normatividad

LEYES	Ley 962 De 2005 Anti trámites	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
	Ley 1273 de 2009	"De la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones.
	Ley 1437 de 2011	Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo (Artículo 8 y 54).
	Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública. (Art.73)
	Ley Estatutaria 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de datos personales.
	Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
	Ley 594 de 2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.



	Ley 1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
	Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
DECRETOS	Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
	Decreto 4150 de 2011	Por el cual se crea la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios –SPC-, se determina su objeto y estructura.
	Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. (Artículo 3.)
	Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 "Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".
		Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".
	Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
DOCUMENTOS CONPES	CONPES 3649 DE 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
	CONPES 3650 DE 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Handwritten signature and number 750



	CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
	CONPES 3785 de 2013	Por medio del cual se adopta la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
OTROS	Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y Grupos de Interés (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, Gobierno en Línea, Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República, Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC.	
	Guía del lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia (Departamento Nacional de Planeación - DNP - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC.	
	Min Tic 2012 -2015 (2012) Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia. Gobierno en Línea.	
	Resolución 648 de 2017	Por la cual se reglamentan el trámite de las peticiones, quejas reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante la Unidad de Servicios Penitenciarios y carcelarios USPEC.

Fuente: Caracterización usuarios USPEC 2017.

4. JUSTIFICACIÓN

La caracterización de usuarios, es un requisito común de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, el cual permite a la Entidad conocer las necesidades de los usuarios o grupos de interés y con esta actuación podemos mejorar los objetivos de la Unidad.

- a. **Política de Servicio al Ciudadano:** busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013).
- Ajustes de procesos y procedimientos.
 - Definición de Procesos de cualificación de servidores públicos.
 - Oferta de canales de atención y de información.
 - Identificación de canales a priorizar.
 - Acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario
 - Oferta institucional.
 - Presentación de la información alusiva a la Unidad.
 - Ajustes fundamentales en la infraestructura física.
 - Posibilidades de implementación de nuevas tecnologías.



- Protocolos para interactuar con los ciudadanos.
- b. **Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:** Permite establecer la información, el tipo de dialogo y los incentivos para la participación ciudadana.
- c. **Registro en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT):** requiere la identificación de las características de la población objetivo. El registro de los trámites en los diferentes sistemas de información,
- d. **Gobierno en línea:** Permite adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos y priorizar intervenciones. (Presentación caracterización de Usuarios. Subdirección territorial de Inversión Pública, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano Departamento Nacional de Planeación).

La realización de la caracterización de usuarios permite conocer de fondo las necesidades de los ciudadanos, tomando como Guía metodológica la presentada por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones – Gobierno en Línea, en el mes de noviembre de 2011. A continuación se relacionan aspectos relevantes:

1. Permite a la Entidad conocer algunos aspectos generales de sus usuarios.
2. Mediante la innovación de elementos, permite mejorar la comunicación de los funcionarios con los usuarios.
3. Señala las necesidades de los usuarios para que puedan ser satisfechas cuando las soliciten.
4. Permite orientar a los usuarios que más lo requieren, sobre las comunicaciones y los servicios ofrecidos por la entidad.
5. Permite medir la percepción de confianza que los usuarios tienen de la entidad y del estado.
6. Entrega elementos para ajustar servicios existentes y fortaleciéndolos para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de accesos ya establecidos.
7. Permite de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.

5. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios a través de la Dirección Administrativa y Financiera – Grupo Atención al Ciudadano, ha dispuesto los siguientes canales de comunicación para la recepción de PQRD:

- Atención presencial o personalizada, Calle 94 A # 9 A 34 – Grupo Atención al Ciudadano
- Atención telefónica, conmutador 4864130
- Correo electrónico, aciudadano@uspec.gov.co
- Atención por el chat institucional
- Correo postal : Calle 94 A # 9 A 34 – Grupo Gestión Documental - Ventanilla Única



- Aplicativo PQRD, en la página web de la entidad (diligenciamiento formulario virtual PQRD)
- Buzón de sugerencias – Ubicado en la recepción de la Entidad, primer piso.
- A través de los mismos canales, durante la vigencia 2017, la Entidad recepcionó 2.059 PQRD así:

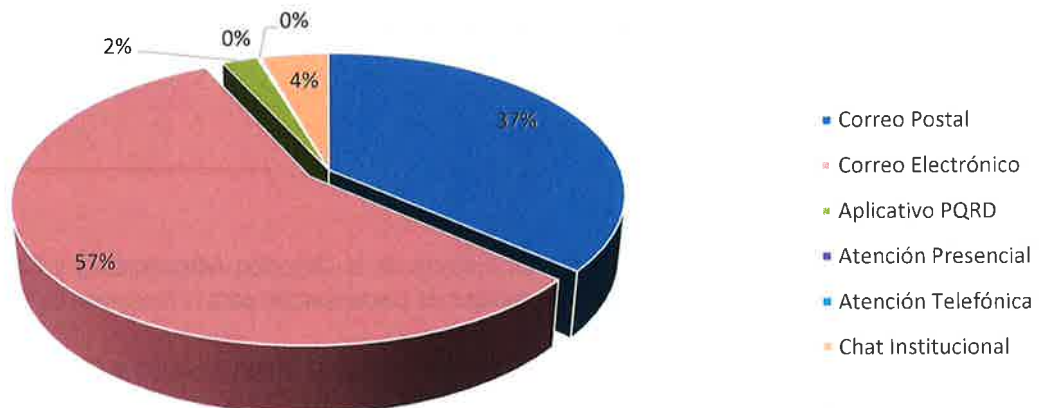
Tabla 2: Canales de Atención

CANAL	TOTAL 2017	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	% PARTICIPACION
Correo Postal	750	397	353	36.34%
Correo Electrónico	1167	647	520	56.69%
Aplicativo PQRD	47	34	13	2.37%
Atención Presencial	2	1	1	0.1%
Atención Telefónica	3	0	3	0.15%
Chat Institucional	90	22	68	4.36%
Buzón de Sugerencias	0	0	0	0
Total	2059	1101	958	100%

Fuente: Consolidado estadístico 2017. Grupo Atención al Ciudadano

Grafica 1. Participación porcentual por canal de comunicación

Participación porcentual PQRD'S por canal 2017



Fuente: Consolidado estadístico 2017. Grupo Atención al Ciudadano



Canal Correo Electrónico y Correo Postal

Como se puede observar en el estadístico, tabla 2 y grafica 1, el canal más utilizado por los usuarios de la USPEC es el correo electrónico con una participación del 56.70% (1167) de las 2.059 PQRD, recibidas durante el año 2017, seguido del canal correo postal con una recepción de 750 solicitudes, correspondientes al 36.4%, para un total en estos dos canales de 1917 PQRD.

Revisado semestralmente el comportamiento mantiene porcentajes similares en la recepción de PQRD en estos canales. La siguiente es la relación mensual de por tipo de canal:

Tabla 3: Comportamiento por canales electrónico y postal

MES	CORREO ELECTRONICO	CORREO POSTAL
enero	89	38
febrero	92	62
marzo	112	112
abril	96	65
mayo	157	62
junio	101	58
julio	57	73
agosto	50	94
septiembre	47	96
octubre	77	105
noviembre	73	99
diciembre	49	53
TOTAL	1000	917

Fuente: Consolidado estadístico 2017. Grupo Atención al Ciudadano

Esta caracterización tomará como base la participación de los usuarios en los canales postal y electrónico que sumadas ascienden al 93.% (1917) del total de las PQRD recibidas (2059) en la vigencia 2017.





Tabla 4: Ficha Técnica

ENFOQUE	Caracterización de tipo cuantitativo
Técnica	Información estadística Grupo Atención al Ciudadano
Muestra	1.917 PQRD recibidas a través de los canales correo postal y correo electrónico del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Tabla 5: Participación porcentual por Sexo

TOTAL DE PQRD	SEXO	
	Masculino	Femenino
1917	1405	512
% Participación	73,2%	26,7%

Fuente: Consolidado estadístico 2017. Grupo Atención al Ciudadano

Tabla 6: Participación por dependencia del total de peticiones allegadas por correo postal y electrónico

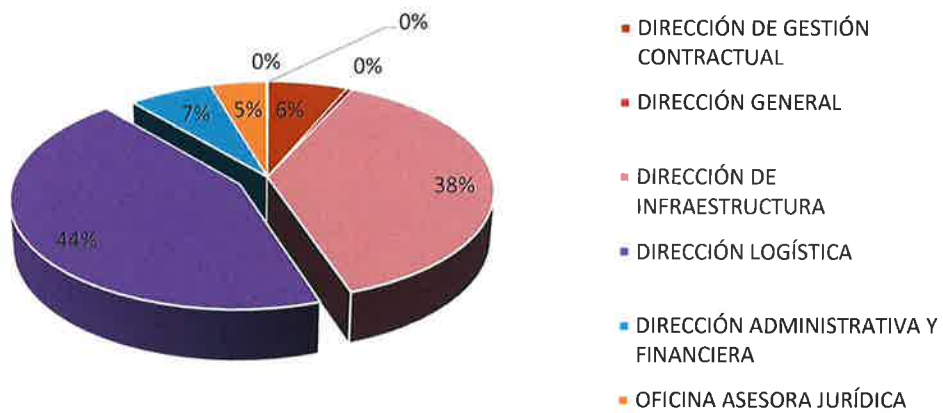
DEPENDENCIA	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL SOLICITUDES
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	63	59	122
DIRECCIÓN GENERAL	5	5	10
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	385	339	724
DIRECCIÓN LOGÍSTICA	464	378	842
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	66	63	129
OFICINA ASESORA JURÍDICA	59	28	87
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	1	1
TOTAL	1044	873	1917

Fuente: Consolidado estadístico 2017. Grupo Atención al Ciudadano



Grafica 2. Participación porcentual por dependencia

Porcentaje de Participación por Dependencia



Fuente: Consolidado estadístico 2017. Grupo Atención al Ciudadano



Tabla 7: Participación porcentual según el tema de la solicitud, dentro del total de solicitudes recibidas por correo postal y correo electrónico.

TEMA	No. SOLICITUDES	CORREO POSTAL	CORREO ELECTRÓNICO	PARTICIPACION
ADECUACIONES	8	1	7	0,42%
AGRESIONES	1	1	0	0,05%
ALIMENTACIÓN	335	135	200	17,48%
AMPLIACIÓN DE CUPOS	11	6	5	0,57%
CERTIFICACIONES LABORALES	4	1	3	0,21%
CONTRATACIÓN	166	104	62	8,66%
EQUIPAMIENTO	3	0	3	0,16%
HACINAMIENTO	1	0	1	0,05%
INFORMACIÓN CONTRACTUAL	50	33	17	2,61%
INFORMACIÓN GENERAL USPEC	147	69	78	7,67%
INFORMES AUTORIDADES	8	6	2	0,42%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	114	22	92	5,95%
MANTENIMIENTO ALOJAMIENTO GUARDIA	1	1	0	0,05%
MANTENIMIENTO GARITAS	5	0	5	0,26%
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA	412	93	319	21,49%
MANTENIMIENTO PTAP	73	10	63	3,81%
REQUERIMIENTO POBLACIÓN RECLUSA	9	7	2	0,47%
SALUD	357	179	178	18,62%
SUMINISTRO DE BIENES	112	19	93	5,84%
SUMINISTRO DE SERVICIOS	7	3	4	0,37%
TALENTO HUMANO	26	15	11	1,36%
TRASLADOS POR COMPETENCIA	64	43	21	3,34%
TUTELAS	3	2	1	0,16%
TOTAL	1917	750	1167	100,00%

Fuente: Consolidado estadístico 2017. Grupo Atención al Ciudadano





RESULTADOS

Con base en el análisis estadístico del grupo de atención al ciudadano se tiene que de 2059 PQRD'S recibidas en la Unidad en la vigencia 2017, a través de los 7 canales de comunicación, 1.917 solicitudes fueron allegadas por los canales correo electrónico y correo postal, que sumados cuentan con una participación del 93%, en el periodo base de estudio; El 73.12% de los peticionarios son hombres; La dependencia que más recibe este tipo de requerimientos es la Dirección Logística con 842 solicitudes lo que representa un 44% seguida de la Dirección de Infraestructura con una participación del 38%; el tema más consultado es el mantenimiento de la infraestructura de los diferentes ERON con 412 solicitudes en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, estas PQRD representan el 21.49 % del total de las tramitadas, el segundo tema por el cual se reciben PQRD es el referente a salud con 357 solicitudes. Situación que se mantuvo constante si se compara por semestres la vigencia 2017, en cuanto a participación por canales, dependencia, tema y sexo del peticionario.

CONCLUSIONES

El perfil de los ciudadanos que acceden a los Canales de Atención -Correo Electrónico y Correo Postal-, se caracteriza por tener las siguientes variables:

Motivación/uso del canal: La mayoría de los requerimientos recibidos en la vigencia 2017, se hicieron a través de los canales correo postal y correo electrónico(1917), el tema más consultado es relacionado con el mantenimiento de la Infraestructura de los establecimientos penitenciarios y carcelarios del país, correspondientes a 412 peticiones, que representan un porcentaje del 21.49 %. Efectuado análisis a estas peticiones, quienes más se comunican con la entidad al respecto, son funcionarios del INPEC (Directores, Personal del Cuerpo de Custodia y Administrativos) con 171 peticiones en el primer semestre del año y 79 en el segundo para un total de 250 peticiones, de las cuales se puede resaltar la participación de los Establecimientos de Bucaramanga (29), Popayán (18) y Tuluá (12). Por otra parte, las peticiones por parte de la población privada de la libertad ascienden a 122 PQRD en el año, teniendo un porcentaje representativo del 29.61% , por otra parte las peticiones allegadas por los entes de control ascendieron a 30 y por la ciudadanía 10 PQRDS en cuanto al mantenimiento de la infraestructura se refiere.

El canal presencial es el que menos representación tiene en este periodo, con tan solo una atención personalizada, lo anterior teniendo en cuenta que la prestación del servicio de la entidad es a nivel nacional y solo cuenta con un punto de atención presencial en la Ciudad de Bogotá, por otra parte, otro usuario sería la población privada de la libertad y sus familias en todo el territorio nacional, cuyos medios de comunicación preferidos son el correo postal y el canal virtual, por esta razón la entidad ha venido participando activamente en la diferentes ferias del servicio al ciudadano, lideradas por el Departamento Nacional de Planeación con el objetivo de acercar el servicio al usuario final y sus familias. Para el primer semestre del año esta cobertura fue de 471 personas, en el marco de las ferias así: Carmen de Bolívar 169, Ipiales 124, La Dorada 104, Santa Rosa de Cabal 74.

Grupo etario: Adultos, sin poder especificar su edad en su mayoría de sexo masculino.

Ubicación espacial: Colombia. Por ser entidad el Orden nacional las solicitudes proceden de todo el país, sin embargo no es posible determinar estadísticamente con los datos que se cuenta exactamente la ubicación espacial.



Segmento de la población al que pertenece, según sus solicitudes: De las 1.917 PQRD recibidas durante el año 2017, por correo postal y por correo electrónico, la siguiente es la clasificación por tipo de población de la cual provienen y teniendo en cuenta que nuestro cliente principal es el INPEC y como máxima autoridad de los Establecimientos de Reclusión, los Directores de los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional y Directores Regionales (833) con una participación del 43.45%, dentro de sus funciones tienen la obligación de informar y a la vez solicitar lo relacionado con la infraestructura y mantenimiento en general de los establecimientos de reclusión por cuanto de ello depende la seguridad, el desarrollo de los programas, actividades y la estadía en condiciones dignas de la población privada de la libertad. Seguido de la Población Privada de la Libertad (524), con un porcentaje del 27.33%; en tercer lugar se ubican los ciudadanos (335) con el 17.47% y finalmente se ubican los entes de control (225), con el 11.73 %.

Temas de interés: En su orden de participación, mantenimiento de la Infraestructura carcelaria, 21.49%; salud de la población privada de la libertad, 18.62%; Alimentación para la Población Privada de la Libertad. 17.48%; temas de contratación, 8.66%; manteniendo este orden de importancia en cada semestre de la vigencia.

Disponibilidad de un canal alternativo de comunicación: De los 7 canales de comunicación dispuestos por la entidad los más utilizados son el correo ciudadano@uspec.gov.co y el correo postal. Se registran PQRD tramitadas vía telefónica en chat virtual y a través formulario de la página web - aplicativo PQRD como mínima.

CARLOS WILLIAM RODRÍGUEZ MILLÁN
Director Administrativo y Financiero

Elaboró: Laura Cristina Becerra Chaves – Profesional Universitario

Revisó: Leonor Patricia Silva Vega – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Ruta: \\192.168.70.20\at_ciudadano\DOCUMENTOS AÑO 2018\CARACTERIZACION DE USUARIOS\Caracterizacion Usuarios 2018.docx

Ubicación archivo físico: Carpeta Informes