Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Resultados Encuesta de Percepción Ciudadana

Grupo Atención al Ciudadano

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Información General

PROCESO QUE REALIZA LA ENCUESTA: Grupo de Atención al Ciudadano

OBJETIVO: Conocer la percepción de los Grupos de Valor y ciudadanías, respecto a la calidad de los servicios que gestiona la USPEC.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las falencias en la prestación de los servicios suministrados
- Identificar la pertinencia de los canales de atención
- Identificar acciones de mejora

FUENTE DE DATOS:

La encuesta está publicada en la página web de la Entidad de manera permanente, en el siguiente enlace: https://www.uspec.gov.co/servicios-la-ciudadania y está a disposición de los Grupos de Valor y Ciudadanías para su diligenciamiento en cualquier momento y lugar.

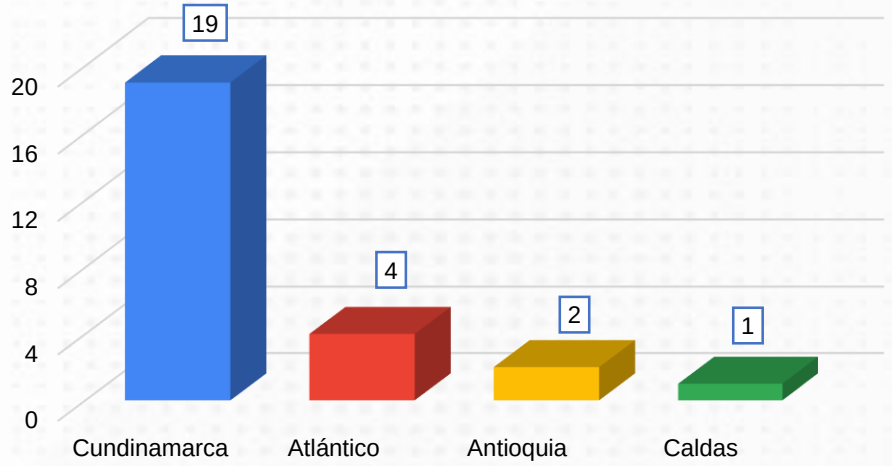
Resultados de la encuesta

Ubicación Geográfica

A corte 31 de diciembre de 2024, se obtuvieron un total de 26 respuestas a la encuesta de percepción, obteniendo los siguientes resultados:

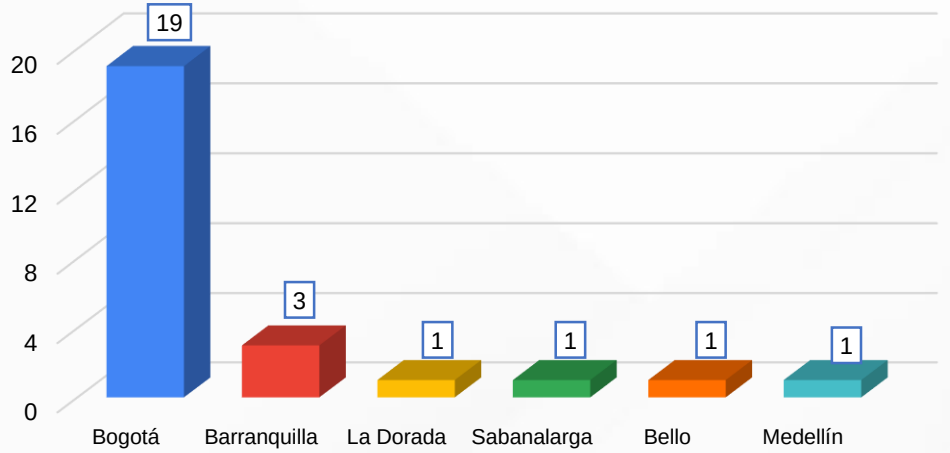
¿En qué departamento se encuentra?

El 73% de las personas encuestadas, se identificaron como residentes del Departamento de Cundinamarca, seguido por el Departamento del Atlántico con un 15%, Antioquia con un 8% y Caldas con un 4%.



¿En qué ciudad se encuentra?

La mayoría de los encuestados 73%, equivalente a 19 personas se encuentran en la ciudad de Bogotá. Le sigue Barranquilla, con un 12% (3 personas). Las ciudades de La Dorada, Sabanalarga, Bello y Medellín representan cada una un 4% de los encuestados (1 persona).

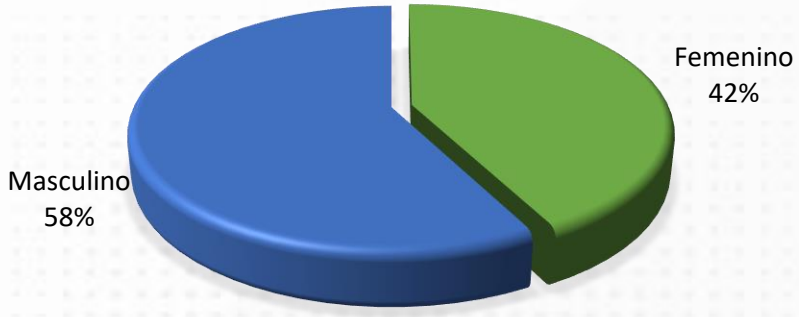


Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Resultados de la encuesta

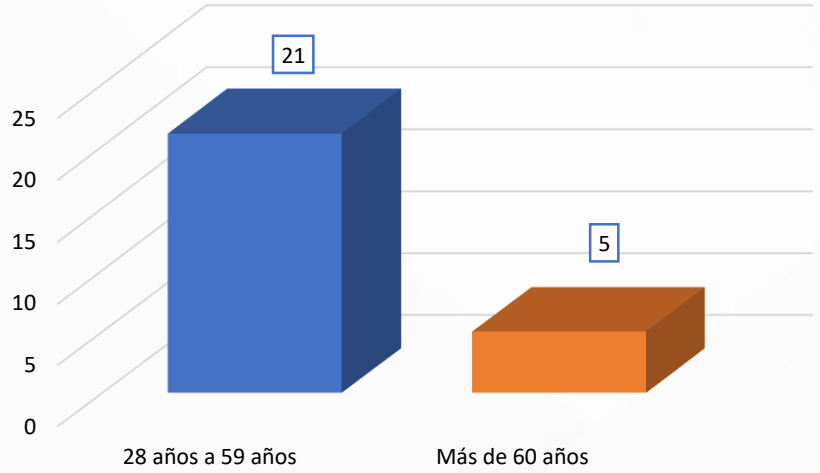
¿Cuál es su género?

De las 26 personas que respondieron la encuesta, el 58% (15) se identificó como género masculino, mientras que el 42% (11) se identificó como género femenino.



Su edad está dentro del rango

El 81% de los encuestados (21 personas) se encuentra en el rango de edad de 28 a 59 años, mientras que el 19% (5 personas) está en el rango de más de 60 años.

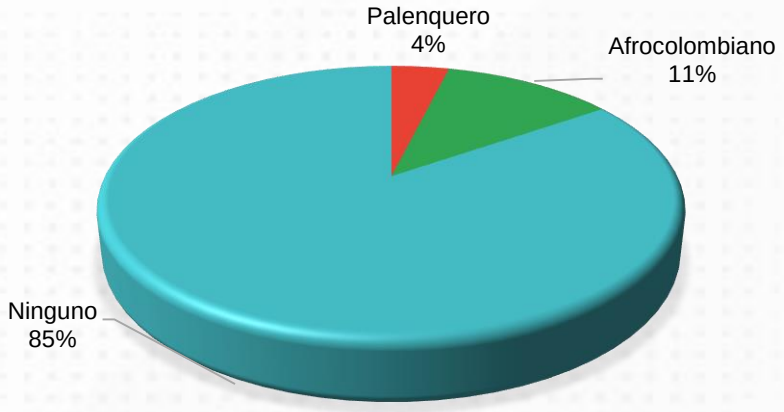


Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Resultados de la encuesta

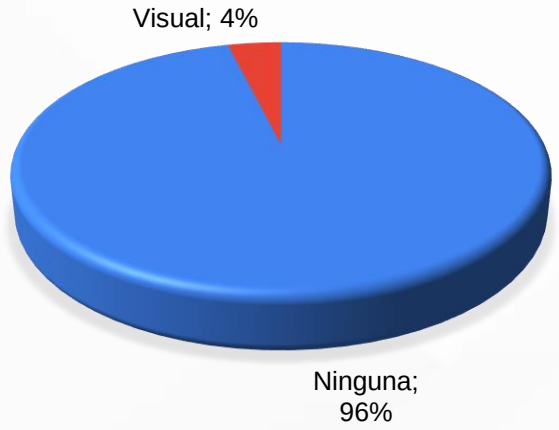
Auto reconocimiento de pertenencia étnica

El 85% de los encuestados (22 personas) no se identificaron con ninguno de los grupos étnicos colombianos. El 11% (3 personas) se identificaron como Afrocolombianos, y el 4% (1 persona) como Palenquero.



¿Tiene alguna condición o situación de discapacidad?

Como se observa en el gráfico a continuación, el 96% de los encuestados (25 personas) indicaron no tener ninguna condición o situación de discapacidad, mientras que el 4% restante (1 persona) señaló tener una condición de discapacidad visual.

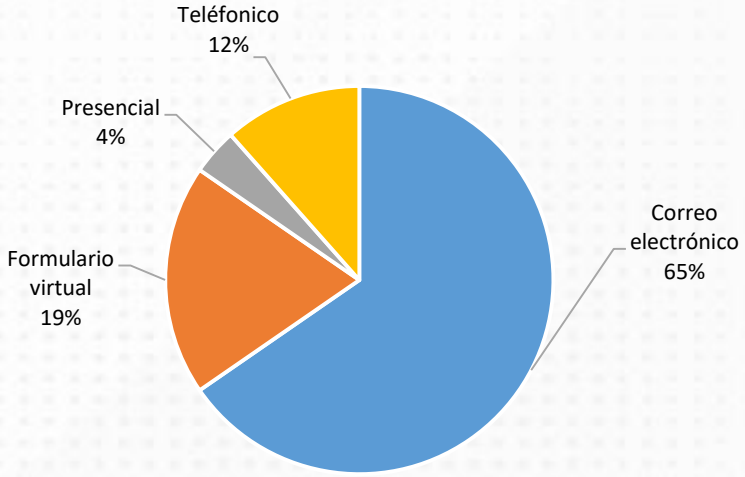


Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Resultados de la encuesta

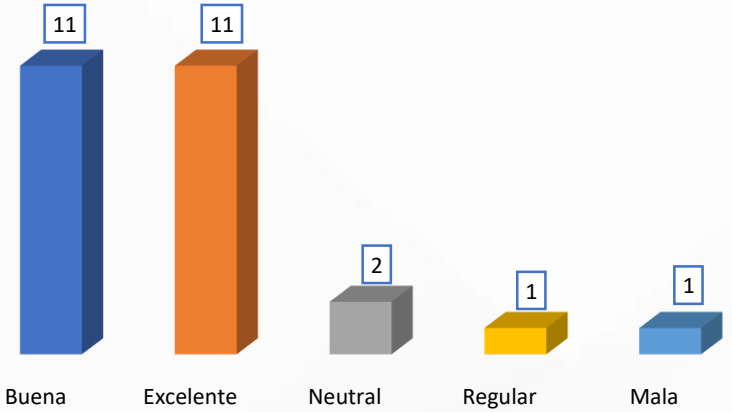
¿Cuál fue el canal de atención que utilizó para gestionar su requerimiento?

Como se puede observar en el siguiente gráfico el correo electrónico es el canal más utilizado por los Grupos de Valor y Ciudadanías para la gestión de sus requerimientos con un porcentaje del 65%. Seguido del formulario virtual de PQRSD que abarca el 19%, el canal telefónico el 12% y el presencial el 4%.



Califique la facilidad de acceso y diligenciamiento del formulario virtual de PQRSD de la USPEC

El 42% de los encuestados indicaron que la facilidad de acceso y diligenciamiento del formulario virtual de PQSRD de la USPEC es buena; también un 42% lo calificó como excelente, el 8% se mostró neutral y el 4% lo calificó como regular y otro 4% como mala.

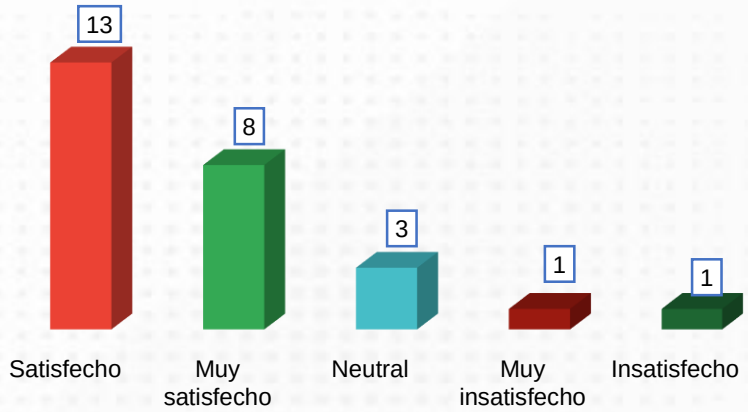


Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Resultados de la encuesta

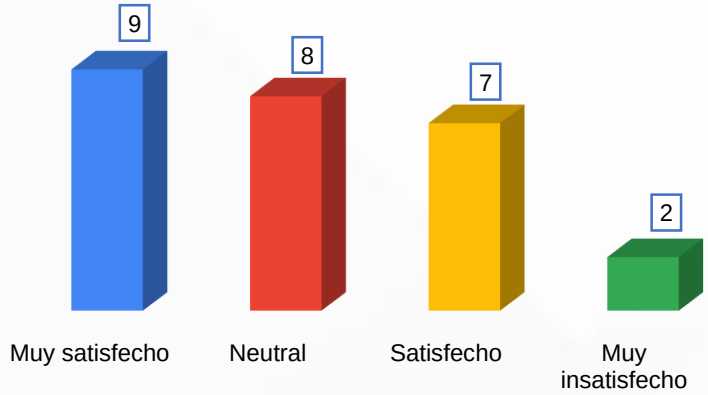
¿Los canales de comunicación (presencial, telefónico, correo electrónico, formulario virtual) son efectivos y adecuados?

En relación a si los canales de comunicación son efectivos y adecuados, el 50% de los encuestados expresó estar satisfecho, el 31% se mostró muy satisfecho, el 12% se consideró neutral, el 4% indicó estar muy insatisfecho y otro 4% se manifestó insatisfecho.



¿Qué tan satisfecho esta con el servicio que la USPEC contrata para la atención médica de los privados de la libertad?

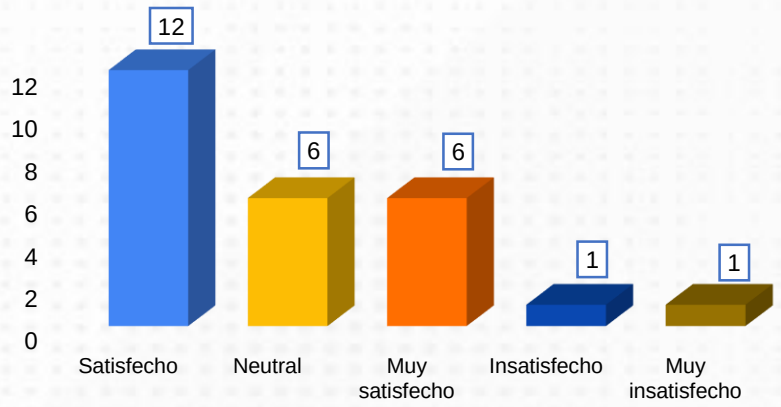
Sobre el servicio que la USPEC contrata para la atención médica de los privados de la libertad, el 35% de los encuestados expresó estar muy satisfecho, el 31% se consideró neutral, el 27% indicó estar satisfecho y el 8% muy insatisfecho.



Resultados de la encuesta

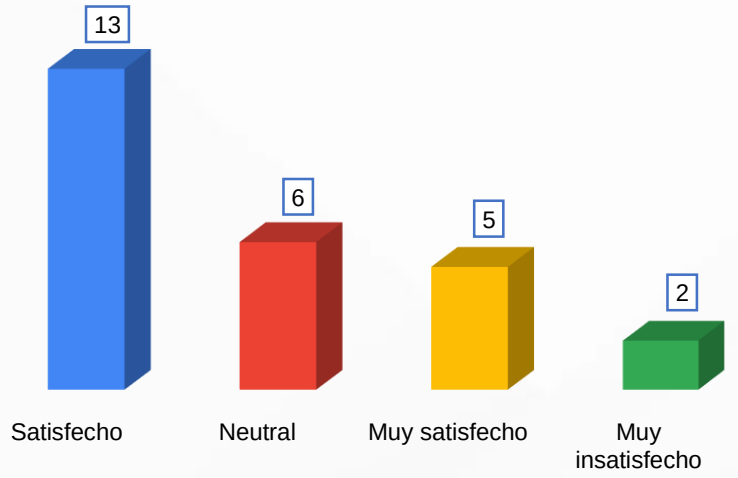
¿Cómo calificaría la calidad de la alimentación que la USPEC contrata para la atención de los privados de la libertad?

En relación a la calidad de la alimentación que la USPEC contrata para la atención de los privados de la libertad, el 46% de los encuestados expresó estar satisfecho, el 23% se mostró neutral, el 23% se consideró muy satisfecho, el 4% indicó estar insatisfecho y otro 4% se manifestó muy insatisfecho.



¿Qué calificación le da a los bienes (entre ellos: telefonía, brazaletes, sistema de vigilancia electrónica) que la USPEC contrata para la atención de los privados de la libertad?

La calificación que realizaron los encuestados sobre los bienes que la USPEC contrata para la atención de los privados de la libertad, el 50% indicó que está satisfecho, el 23% calificó neutral, el 19% muy satisfecho y el 8% muy insatisfecho

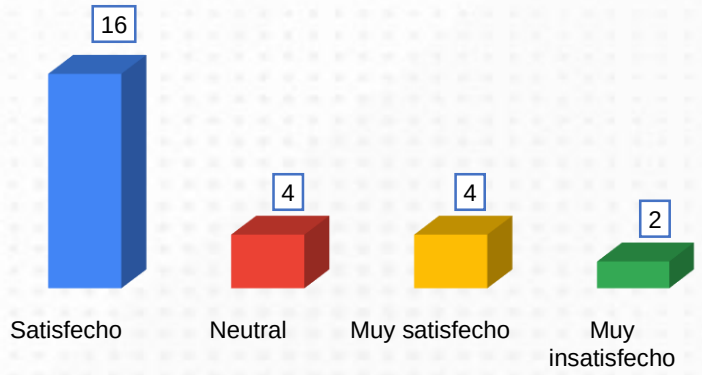


Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Resultados de la encuesta

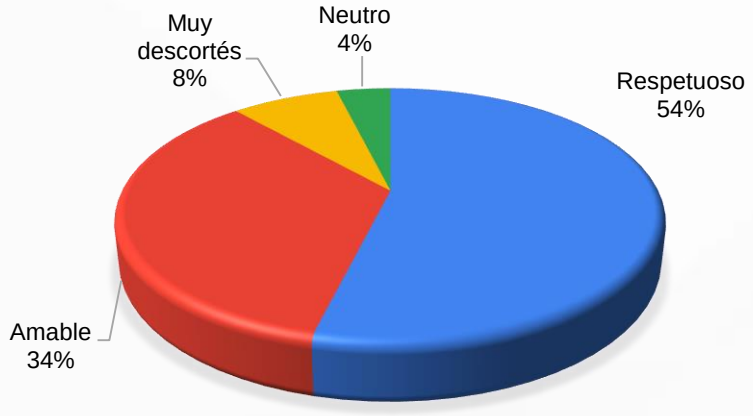
¿Cómo califica el suministro y mantenimiento de la Infraestructura que la USPEC realiza en los establecimientos de reclusión del orden nacional?

En relación con la infraestructura que la USPEC gestiona en los establecimientos de reclusión del orden nacional, el 62% de los encuestados expresó estar satisfecho, el 15% se mostró neutral, otro 15% indicó estar muy satisfecho y el 8% manifestó estar muy insatisfecho.



¿Cómo califica el trato del personal de la USPEC?

En cuanto al trato del personal de la USPEC, el 54% de los encuestados calificó el trato como respetuoso, el 34% como amable, el 8% como muy descortés y el 4% como neutral.

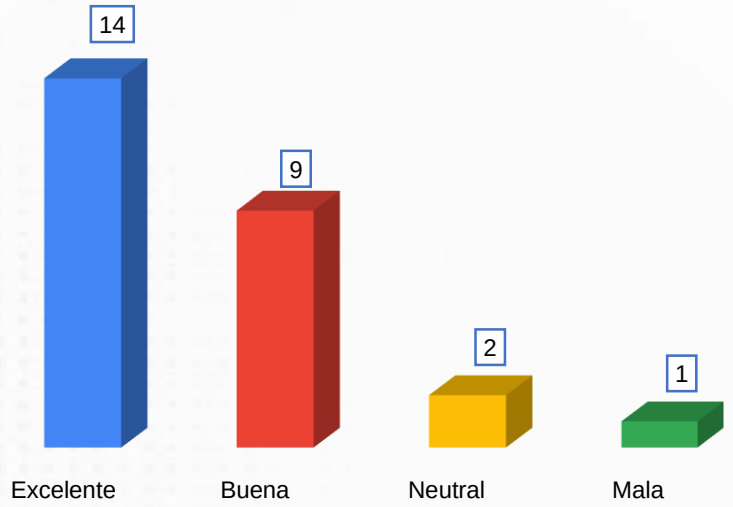


Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Resultados de la encuesta

¿Cómo califica la calidad de la información publicada en la página web de la entidad?

Un 54% indicó que la calidad de la información publicada en la página web de la entidad es excelente, seguido de un 35% que indicó que es buena, el 8% neutral y el 4% mala.



Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Resultados de la encuesta

¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar los canales de comunicación o los servicios prestados por la USPEC?

- Que todos los servicios que la USPEC presta en los establecimientos a los PPL sean divulgados para el conocimiento de los servidores y podamos, conocer y entender de la manera que son prestados y no sean las noticias externas las que siembran las dudas a las comunidades y podamos de alguna manera defender nuestra labor. Ejemplo la alimentación y la salud, como lo hacen con la infraestructura.
- Tener más publicación de la entidad para conocer el servicio que presta.
- Que sigan comunicando las diferentes actividades que se realizan o llevan a cabo en la USPEC.
- Mejorar la visualización de las publicaciones en la página web de la entidad, ósea que se puedan ver de manera constante.
- Seguir avanzando con las comunicaciones.
- La comunicación telefónica es deficiente.

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Resultados de la encuesta

Conclusiones:

- Un alto porcentaje de los encuestados (85%) no se identifica con grupos étnicos colombianos, lo que refleja una baja representación de comunidades indígenas y afrocolombianas en la encuesta.
- La mayoría de los encuestados no presentan condición de discapacidad (96%), pero es relevante destacar que uno de ellos mencionó tener discapacidad visual.
- El canal más utilizado para gestionar requerimientos es el correo electrónico (65%), seguido por el formulario virtual de PQSRD (19%). Esto indica que la mayoría de los encuestados prefieren canales digitales para interactuar con la USPEC.
- La calificación sobre la facilidad de acceso y diligenciamiento del formulario virtual es mayormente positiva, con un 84% de los encuestados calificando el proceso como bueno y excelente.
- En cuanto a la atención médica para los privados de la libertad, la satisfacción es mixta, con un 35% de los encuestados muy satisfechos y un 8% muy insatisfechos.
- Los servicios de alimentación, bienes (como telefonía y brazaletes), y la infraestructura en los establecimientos de reclusión reciben una calificación mayoritaria de satisfacción.
- El trato del personal de la USPEC es valorado positivamente, con el 54% de los encuestados calificando al personal como respetuoso y un 35% como amable. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje (8%) que considera al trato como muy descortés.
- La calidad de la información publicada en la página web de la USPEC es calificada principalmente como excelente (54%), lo que indica que la página es una fuente confiable de información para los ciudadanos.

Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

Resultados de la encuesta

Conclusiones:

- En resumen, la encuesta muestra un nivel general de satisfacción con los servicios gestionados por la USPEC, especialmente en cuanto a la infraestructura y el trato del personal. No obstante, también resalta áreas donde se pueden implementar mejoras, como en la calidad de la alimentación y atención médica para los privados de la libertad.

Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios