

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

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

BOGOTÁ D.C., JULIO 2026



TABLA DE CONTENIDO

I.	SENSIBILIZACIONES EN ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS REGIONAL ORIENTE.....	2
II.	INFORMACIÓN GENERAL	2
III.	OBJETIVOS DE LA SENSIBILIZACIÓN	3
IV.	METODOLOGÍA.....	3
V.	RESULTADOS	4
VI.	CONCLUSIÓN	7

I. SENSIBILIZACIONES EN ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS REGIONAL ORIENTE

Regional Oriente – Establecimientos Penitenciarios y Carcelarios INPEC | Bucaramanga, San Gil, Socorro, Pamplona, Cúcuta, San Vicente de Chucuri y Girón

En cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 —"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG y el Plan de Acción de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC), los servidores públicos del Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera desarrollaron las presentes sensibilizaciones en los establecimientos de la Regional Oriente del INPEC.

Estas actividades tienen como propósito fortalecer y visibilizar la presencia del Grupo de Atención al Ciudadano de la USPEC en los espacios de participación ciudadana, así como recoger las observaciones, inquietudes y solicitudes manifestadas por los directivos de los establecimientos, los representantes de Derechos Humanos de los diferentes pabellones y las personas privadas de la libertad, con el fin de trasladarlas a las dependencias competentes para su atención.

En el marco de estas actividades, se realizó la instalación y socialización de pendones informativos con el INPEC y los representantes de Derechos Humanos, como herramienta de relacionamiento directo con los grupos de valor. A través de estos materiales se dio a conocer la misión, visión y objetivos de la USPEC, así como los canales disponibles para la radicación de PQRSD y denuncias, habilitados para la atención de la ciudadanía y los grupos de valor en los Establecimientos de Reclusión de Orden Nacional.

Adicionalmente, se solicitó a las personas privadas de la libertad diligenciar una breve encuesta relacionada con las actividades de sensibilización realizadas en los establecimientos.

II. INFORMACIÓN GENERAL

- Reunión con Representantes de DD.HH., Personas privadas de la libertad, representantes del INPEC y representantes de USPEC.
- Lugar: Establecimientos penitenciarios y carcelarios de la Regional Oriente del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)
 - ✓ Regional Oriente INPEC
 - ✓ Reclusión de Mujeres de Bucaramanga

- ✓ Cárcel y Penitenciaría de Media Seguridad de Bucaramanga
- ✓ Penitenciaría de Media Seguridad de San Gil
- ✓ Cárcel y Penitenciaría de Media Seguridad de Socorro
- ✓ Complejo Carcelario y Penitenciario de Media Seguridad de Cúcuta
- ✓ Cárcel y Penitenciaría de Media Seguridad de Pamplona
- ✓ Cárcel y Penitenciaría con Alta y Media Seguridad de Girón

III. OBJETIVOS DE LA SENSIBILIZACIÓN

Socializar la misión, los servicios, los canales de atención de la USPEC, el procedimiento de denuncias y la Estrategia de Rendición de Cuentas ante los representantes de Derechos Humanos de los diferentes pabellones, con el fin de:

- Instalar y ubicar los pendones institucionales en lugares visibles de cada establecimiento.
- Dar a conocer el rol institucional de la USPEC y diferenciarlo del rol del INPEC, promoviendo la claridad sobre los responsables de cada servicio.
- Informar los canales presenciales y virtuales habilitados para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- Dar a conocer los canales para interponer denuncias.
- Escuchar y registrar las observaciones y necesidades manifestadas por las personas privadas de la libertad y los funcionarios de los establecimientos, para trasladarlas a las dependencias competentes.

IV. METODOLOGÍA

El presente informe recoge y analiza los resultados de la encuesta de percepción aplicada a los asistentes a la jornada de sensibilización realizada por la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC) en el departamento de Santander. El objetivo de la encuesta fue conocer la opinión de los participantes sobre la claridad, comprensión y utilidad de la información entregada durante la actividad, así como recoger sugerencias para el mejoramiento de futuros ejercicios de sensibilización.

La encuesta fue respondida por un total de 22 personas que asistieron a las jornadas. El instrumento estuvo compuesto por tres (3) preguntas cerradas de opción única,

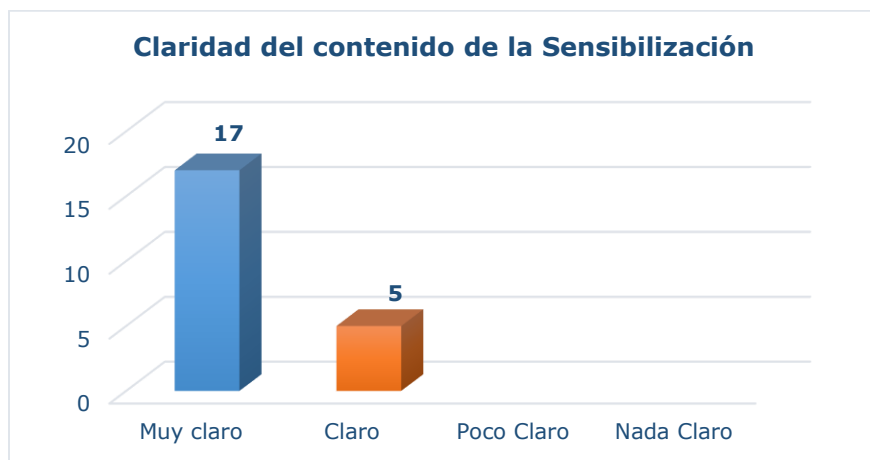
con escala de cuatro niveles (Muy claro/a – Claro/a – Poco claro/a – Nada claro/a, y equivalentes), y una (1) pregunta abierta orientada a recoger sugerencias de mejora.

A continuación se presentan los resultados consolidados para cada pregunta.

V. RESULTADOS

a) ¿Qué tan claro le resultó el contenido de la sensibilización de la USPEC?

Los participantes calificaron mayoritariamente el contenido de la sensibilización como claro o muy claro, sin registrarse percepciones negativas.

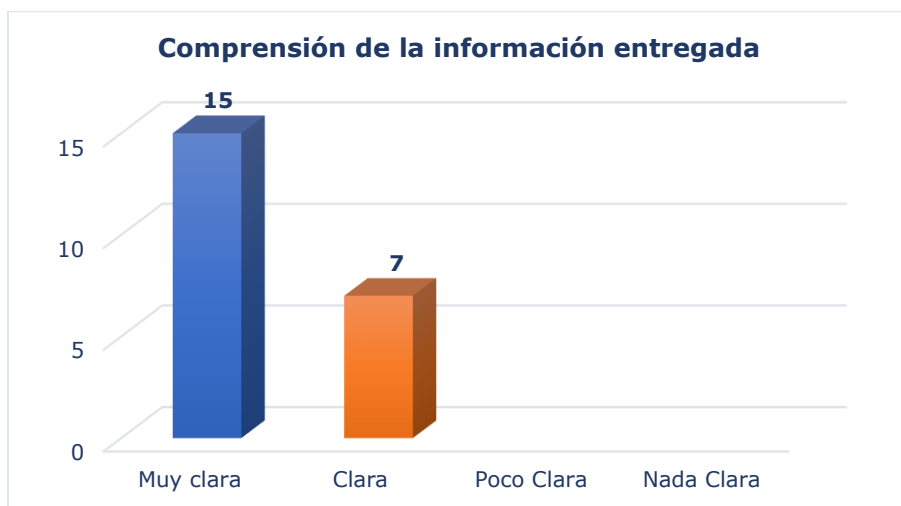


Categoría	Nº de respuestas	Porcentaje
Muy claro	17	77.3%
Claro	5	22.7%
Poco claro	0	0.0%
Nada claro	0	0.0%
Total	22	100%

El 77.3% de los asistentes (17 personas) calificó el contenido como "Muy claro" y el 22.7% (5 personas) lo calificó como "Claro". No se registraron respuestas en las categorías "Poco claro" o "Nada claro", lo que evidencia una recepción positiva del contenido presentado.

b) ¿La información entregada fue clara y fácil de entender?

De manera similar a la pregunta anterior, la información entregada fue percibida como comprensible por la totalidad de los encuestados.

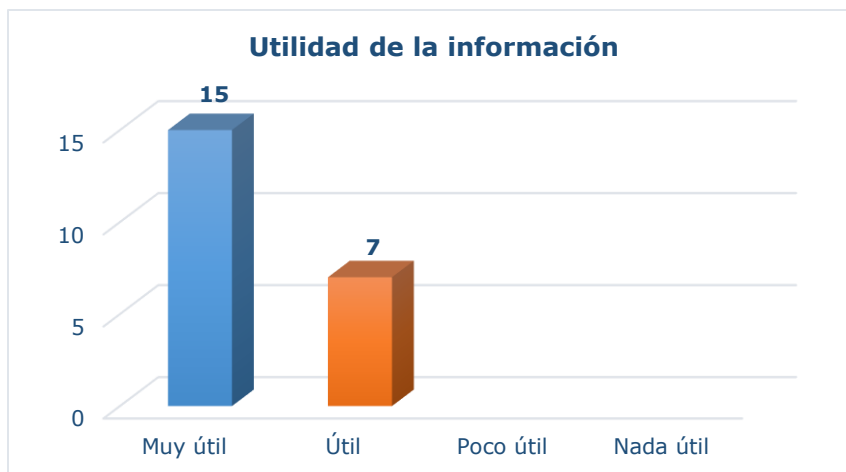


Categoría	Nº de respuestas	Porcentaje
Muy clara	15	68.2%
Clara	7	31.8%
Poco clara	0	0.0%
Nada clara	0	0.0%
Total	22	100%

El 68.2% (15 personas) consideró la información "Muy clara" y el 31.8% (7 personas) la consideró "Clara". Nuevamente, no se presentaron calificaciones negativas.

c) ¿Qué tan útil considera la información brindada por la USPEC?

La utilidad percibida de la información también fue calificada de forma muy favorable por los asistentes.



Categoría	Nº de respuestas	Porcentaje
Muy útil	15	68.2%
Útil	7	31.8%
Poco útil	0	0.0%
Nada útil	0	0.0%
Total	22	100%

El 68.2% (15 personas) calificó la información como "Muy útil" y el 31.8% (7 personas) la calificó como "Útil". No se registraron percepciones de baja utilidad.

d) Sugerencias para mejorar futuras actividades

De los 22 encuestados, 6 personas realizaron una sugerencia concreta, 3 indicaron explícitamente no tener sugerencias ("Ninguna") y 13 no respondieron esta pregunta.

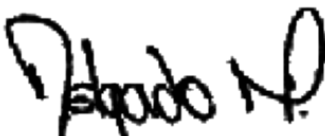
Las sugerencias registradas fueron las siguientes:

- Mejorar el tema de sanidad con las ecografías y demás.
- Que ingresen delegaciones como esta para así buscar soluciones a las problemáticas.
- Buscar sitios de mayor capacidad para mejorar la atención.
- Hacer mejoras con la infraestructura de la salud, medicamentos, atenciones y médicos para poder priorizar a la gente que está vulnerable.

- Más encuentros como estos para mejorar la comunicación e identificar problemáticas.
- Todo muy correcto y muy socializado

VI. CONCLUSIÓN

En conclusión, los resultados de la encuesta evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de la población privada de la libertad frente a las jornadas de sensibilización realizadas en los establecimientos penitenciarios de la Regional Oriente. Los participantes valoraron positivamente la claridad, utilidad y comprensión de la información suministrada, sin registrarse valoraciones negativas. Asimismo, las observaciones recibidas constituyen una oportunidad para fortalecer la continuidad de estas jornadas y mejorar aspectos relacionados con la oferta y capacidad de atención en salud, contribuyendo al mejoramiento continuo de las estrategias de información y sensibilización.



NURY CECILIA DELGADO MARRUGO
COORDINADORA GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Elaboró: Yuly Yisneth Guerrero Salinas/Grupo Atención al Ciudadano/Dirección Administrativa y Financiera *Yuly Y. Guerrero Salinas*

Revisó: Nury Cecilia Delgado Marrugo / Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano/Dirección Administrativa y Financiera *Nury C. Delgado Marrugo*

Ruta: <https://www.uspec.gov.co/servicio-al-ciudadano/atencion-la-ciudadania/participacion-ciudadana>