



La justicia es de todos

Minjusticia

# Mecanismo de Percepción Ciudadana

## Resultados Evaluación Percepción Ciudadana Primer Semestre 2019

El Grupo de Servicio al Ciudadano realiza mensualmente en su punto de atención, la aplicación del mecanismo de evaluación de percepción ciudadana, cuyo objetivo es dar cumplimiento a los compromisos adquiridos para el continuo mejoramiento en la prestación del servicio, reflejado en la gestión del Plan Anticorrupción componente No. 5 numeral 5.6 "Monitoreo de la percepción ciudadana frente al servicio prestado al ciudadano." referentes a los trámites y servicios que se realizan presencialmente en el Ministerio de Justicia y del Derecho; así como el cumplimiento en el diseño y aplicación de mecanismos de percepción ciudadana establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para el 2018.

El instrumento (encuesta) aplicado para la evaluación de percepción ciudadana es: la población total encuestada para el semestre fue de 136 ciudadanos.

**Formato evaluación percepción ciudadana**

Buenos días. Mi nombre es \_\_\_\_\_ Estamos realizando una encuesta cuyo objetivo es conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad del servicio ofrecido por el Ministerio de Justicia y del Derecho.  
Por favor, ¿Podría respondernos las siguientes preguntas? Gracias.

1. ¿Identifico claramente a que ventanilla u oficina deba dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

1	Si
2	No

2. ¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

1	Si
2	No

3. ¿La entidad informa sobre los canales donde puede hacer el trámite o servicio requerido?

1	Si	Telefónico	Virtual	Presencial	Exacto
2	No				

4. Califique de 0 a 4 (marque con una X), donde 0 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

Aspecto	0	1	2	3	4
Satisfacción interna					
Satisfacción externa					
Comodidad de las instalaciones					
Limpieza					
Orden					
Seguridad interna					
Punto de información					
Cantidad de ventanillas/modulos					

5. Califique de 0 a 4 (marque con una X), donde 0 es muy malo y 4 es excelente, califique los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

Aspecto	0	1	2	3	4
Presentación personal					
Amabilidad					
Conocimiento del tema					
Actitud de servicio					
Lenguaje claro y sencillo					

6. Califique de 0 a 4 (marque con una X), donde 0 es muy malo y 4 es excelente, califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

Aspecto	0	1	2	3	4
Claridad de la información					
Rapidez en la atención					
Identificar de los procesos					
Cantidad de los requisitos					
Respeto por el turno de atención					
Complemento horarios de atención					

7. ¿La entidad le dio respuesta completa a su requerimiento?

1	Si
2	No

¿Porque? \_\_\_\_\_

8. En general el servicio recibido el día de hoy:

1	Supero sus expectativas
2	Cumple sus expectativas
3	No cumplió sus expectativas

En caso de No cumplir ¿Porque? \_\_\_\_\_

9. ¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?

1	Si	Horarios	Información	Requisitos	Pagos del Trámite
2	No				
3	N/A				

10. ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

1	Si	De 2 a 3 veces
2	No	De 3 a 4 veces
3	N/A	Más de 4 veces

¿Cuantas veces? \_\_\_\_\_ ¿Porque? \_\_\_\_\_

Si su respuesta es afirmativa, por favor responda ¿cuántas veces y ¿por que? \_\_\_\_\_

11. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

1	Si
2	No
3	N/A

12. ¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

1	Si
2	No

13. Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

1	Si
2	No
3	N/A

14. Teniendo en cuenta la misión que cumple esta entidad ¿considera que los trámites y servicios ofrecidos satisfacen sus necesidades?

1	Si
2	No

¿Porque? \_\_\_\_\_

\* La misión de esta entidad es: (Pegar misión de la entidad)

15. ¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

1	Si
2	No

¿Porque? \_\_\_\_\_

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por \_\_\_\_\_

Educación: [1] 1 [2] 2 [3] 3 [4] 4 [5] 5 [6] 6 [7] 7 [8] 8 [9] 9 [10] 10 [11] 11 [12] 12 [13] 13 [14] 14 [15] 15 [16] 16 [17] 17 [18] 18 [19] 19 [20] 20 [21] 21 [22] 22 [23] 23 [24] 24 [25] 25 [26] 26 [27] 27 [28] 28 [29] 29 [30] 30 [31] 31 [32] 32 [33] 33 [34] 34 [35] 35 [36] 36 [37] 37 [38] 38 [39] 39 [40] 40 [41] 41 [42] 42 [43] 43 [44] 44 [45] 45 [46] 46 [47] 47 [48] 48 [49] 49 [50] 50 [51] 51 [52] 52 [53] 53 [54] 54 [55] 55 [56] 56 [57] 57 [58] 58 [59] 59 [60] 60 [61] 61 [62] 62 [63] 63 [64] 64 [65] 65 [66] 66 [67] 67 [68] 68 [69] 69 [70] 70 [71] 71 [72] 72 [73] 73 [74] 74 [75] 75 [76] 76 [77] 77 [78] 78 [79] 79 [80] 80 [81] 81 [82] 82 [83] 83 [84] 84 [85] 85 [86] 86 [87] 87 [88] 88 [89] 89 [90] 90 [91] 91 [92] 92 [93] 93 [94] 94 [95] 95 [96] 96 [97] 97 [98] 98 [99] 99 [100] 100

Genero (en la pregunta, registre por observación)

1	Femenino
2	Masculino

Último nivel de escolaridad alcanzado

1	Ninguna
2	Primaria
3	Secundaria
4	Técnica/Tecnológica
5	Universitaria
6	Posgrado

¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

1	Trabajando
2	Buscando trabajo
3	Estudiante
4	Oficios del hogar
5	Pensionado o jubilado
6	Otro

Estado de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

1	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---



## Mecanismo de Percepción Ciudadana

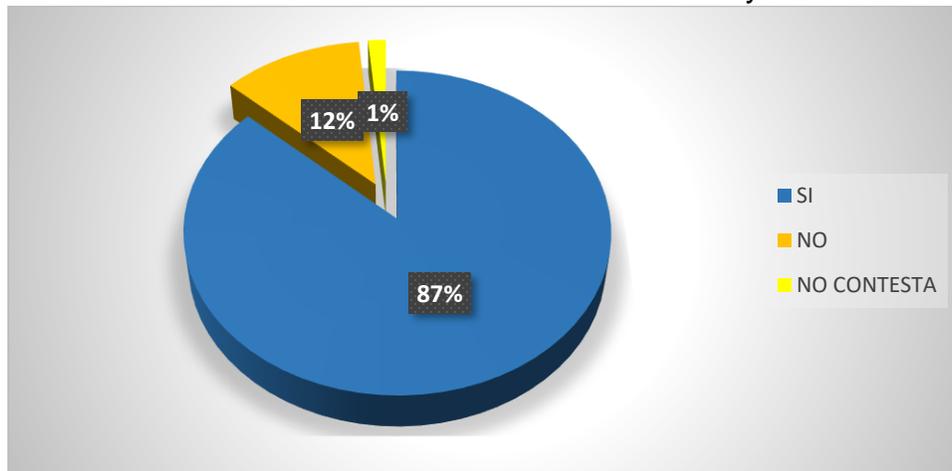
A continuación, se presenta los resultados de la tabulación de la encuesta de percepción ciudadana, así:

### 1. ¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?

**Tabla: 1** Evaluación de acceso de los trámites y/o servicios

<b>Si</b>	118
<b>No</b>	16
<b>No contesta</b>	2
<b>Total</b>	136

**Gráfico: 1** Evaluación de acceso de los trámites y/o servicios



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

Se evidencia que en su mayoría el 87% de las personas que asisten al Ministerio de Justicia y del Derecho perciben claramente a que ventanilla deben dirigiesen para realizar su requerimiento.

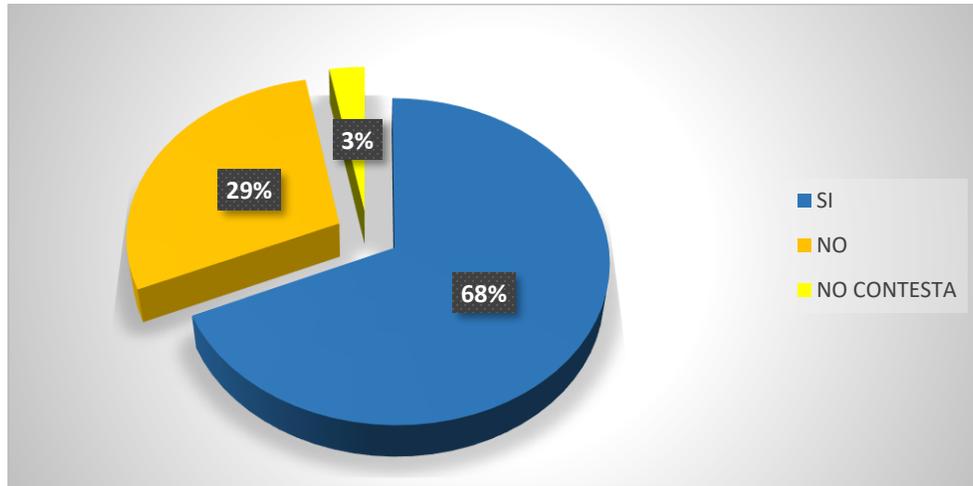
### 2. ¿Conoce la Carta de Trato Digno (derechos, deberes y canales de atención) de la entidad?

**Tabla: 2** Conocimiento de la carta de trato digno

<b>Si</b>	93
<b>No</b>	39
<b>No contesta</b>	4
<b>Total</b>	136



**Gráfica: 2** Conocimiento de la Carta de trato digno



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

Aunque en el punto de atención al ciudadano del Ministerio de Justicia y del Derecho se encuentra publicada en la cartelera **“la carta del trato digno del ciudadano”**, el **68%** de los ciudadanos que visitaron el Ministerio durante el primer semestre de 2019, tienen conocimiento sobre la carta del trato digno y los canales de atención de la Entidad.

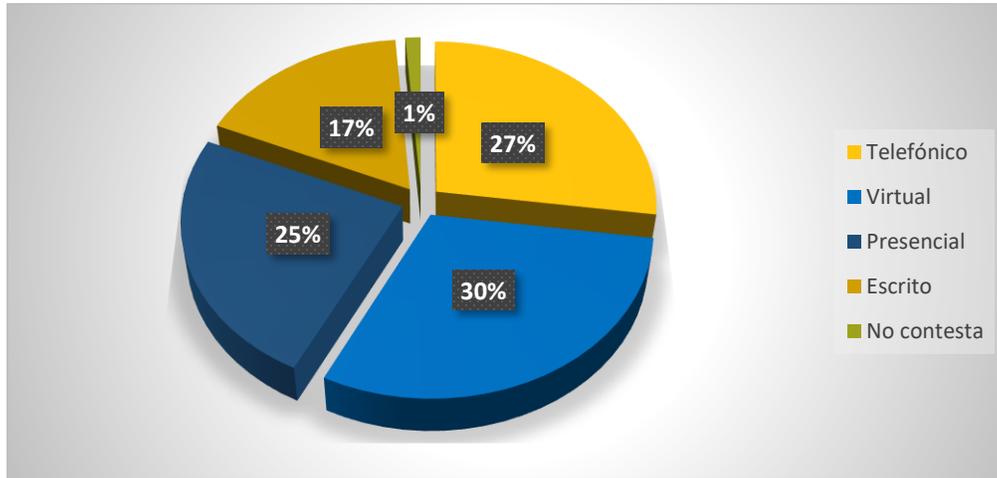
### 3. ¿La entidad informa sobre los canales donde puede hacer el trámite o servicio requerido?

**Tabla:** 3 canales disponibles para la realización de trámites y/o servicios

	<b>Telefónico</b>	<b>Virtual</b>	<b>Presencial</b>	<b>Escrito</b>	<b>No Responde</b>
<b>Si</b>	22	40	63	20	
<b>No</b>	0	0	0	0	8



**Gráfica:** 3 Canales disponibles para la realización de trámites y/o servicios



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

En la gráfica, se puede evidenciar que los ciudadanos tienen más conocimiento del canal virtual, en un **30 %** debido a que el ciudadano encuentra la información en la página web del Ministerio, seguido del **25%** del canal presencial debido que el ciudadano se acerca a la institución para realizar sus trámites y servicios personalmente.

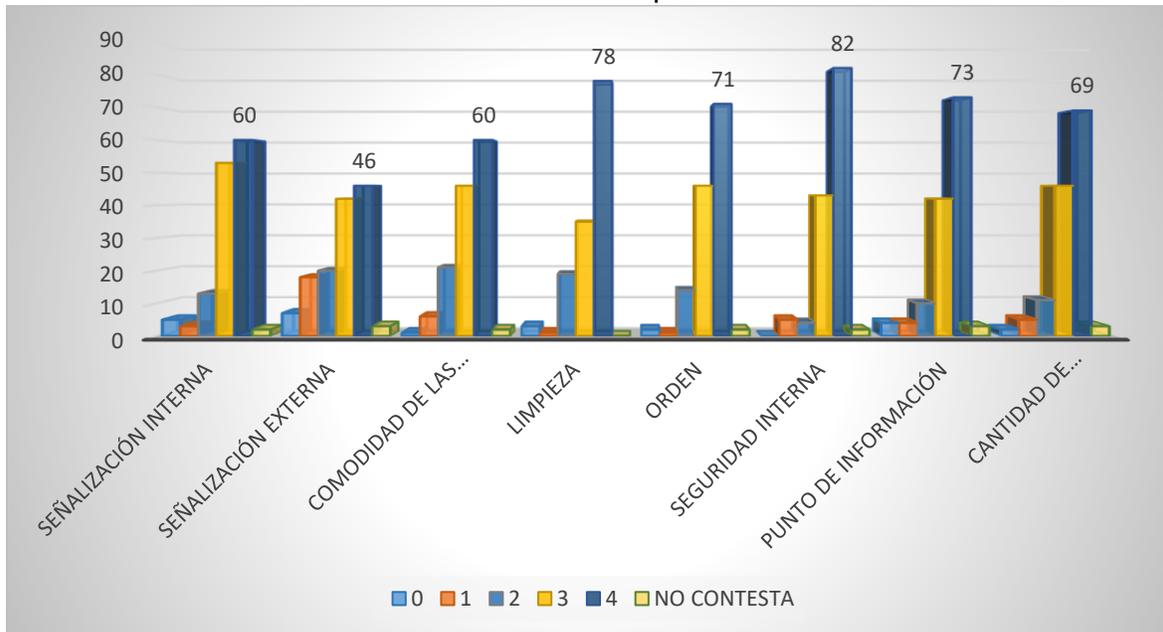
**4. Califique de 0 a 4 (marque con una X), donde 0 es muy malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención.**

**Tabla:** 4 Calificación del punto de atención

Aspecto	0	1	2	3	4	No contesta
Señalización interna	5	3	13	53	60	2
Señalización externa	7	18	20	42	46	3
Comodidad de las instalaciones	1	6	21	46	60	2
Limpieza	3	1	19	35	78	0
Orden	2	1	14	46	71	2
Seguridad interna	0	5	4	43	82	2
Punto de información	4	4	10	42	73	3
Cantidad de ventanillas/módulos	2	5	11	46	68	3



**Gráfica: 4** Calificación del punto de atención



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

Según la gráfica, se puede evidenciar que el punto de atención cumple con las necesidades de atención a los ciudadanos que frecuentan el Ministerio de Justicia y del Derecho. Sin embargo, es importante mejorar la señalización externa, la comodidad en las instalaciones y la habilitación de más módulos o ventanillas para la atención en los trámites y servicios de la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes y radicación.

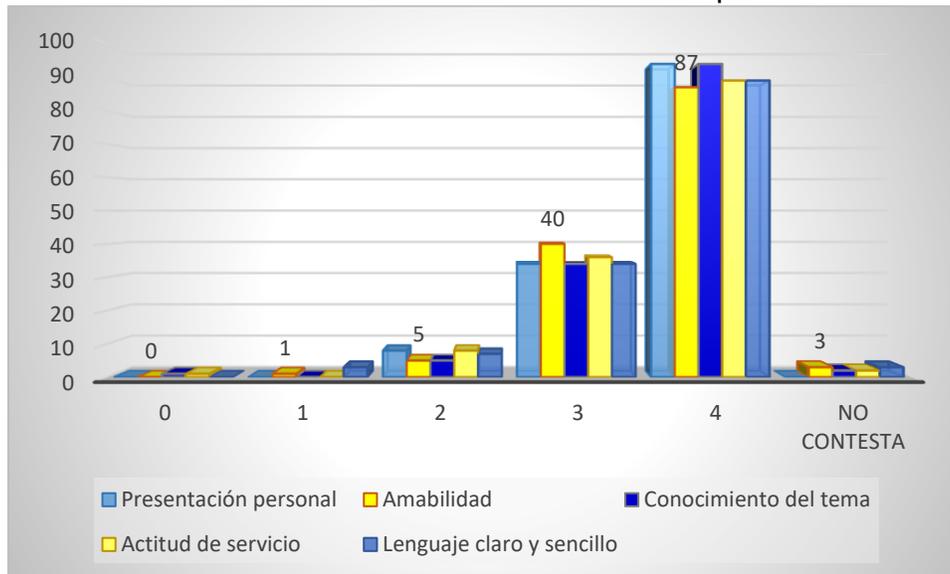
**5. Califique de 0 a 4 (marque con una X), donde 0 es muy malo y 4 es excelente, califique los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió.**

**Tabla: 5** Calificación de los servidores públicos

Aspecto	0	1	2	3	4	No contesta
Presentación personal	0	0	8	34	94	0
Amabilidad	0	1	5	40	87	3
Conocimiento del tema	1	0	5	34	94	2
Actitud de servicio	1	0	8	36	89	2
Lenguaje claro y sencillo	0	3	7	34	89	3



**Gráfica: 5** Calificación de los servidores públicos



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

La atención de los funcionarios hacia los ciudadanos según la gráfica es asertiva, adecuada y se utiliza un lenguaje claro y sencillo.

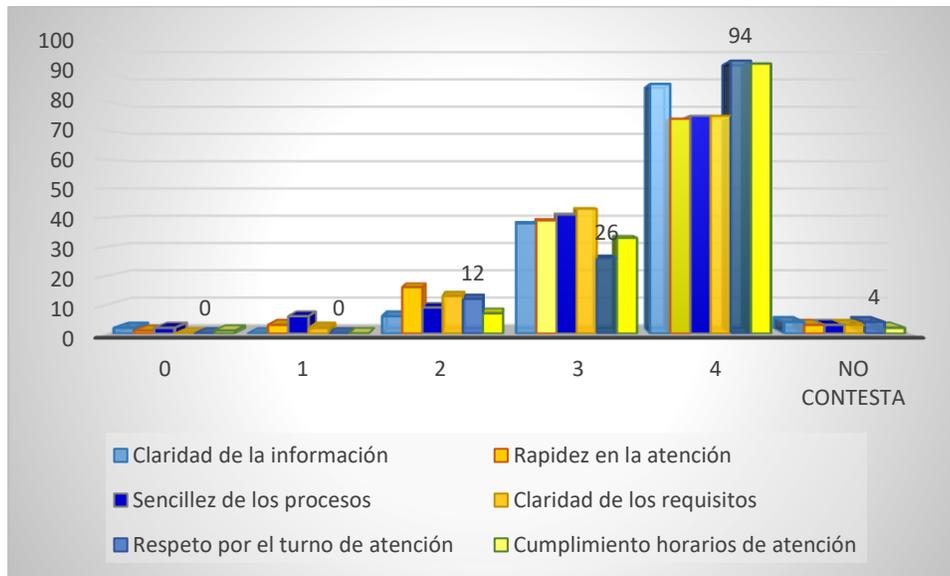
**6. Califique de 0 a 4 (marque con una X), donde 0 es muy malo y 4 es excelente, califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido**

**Tabla: 6** Calificación del servicio recibido (trámites)

Aspecto	0	1	2	3	4	No contesta
Claridad de la información	2	0	6	38	86	4
Rapidez en la atención	1	3	16	39	74	3
Sencillez de los procesos	2	6	9	41	75	3
Claridad de los requisitos	0	2	13	43	75	3
Respeto por el turno de atención	0	0	12	26	94	4
Cumplimiento horarios de atención	1	0	7	33	93	2



**Gráfica: 6** Calificación del servicio recibido (trámites)



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

Frente al servicio dado a los ciudadanos en el Ministerio de Justicia y del Derecho en su mayoría se da respuesta clara, respetuosa y sencilla a los requerimientos, es importante mencionar que se debe mejorar en la claridad de requisitos y sencillez en los procesos de atención al ciudadano.

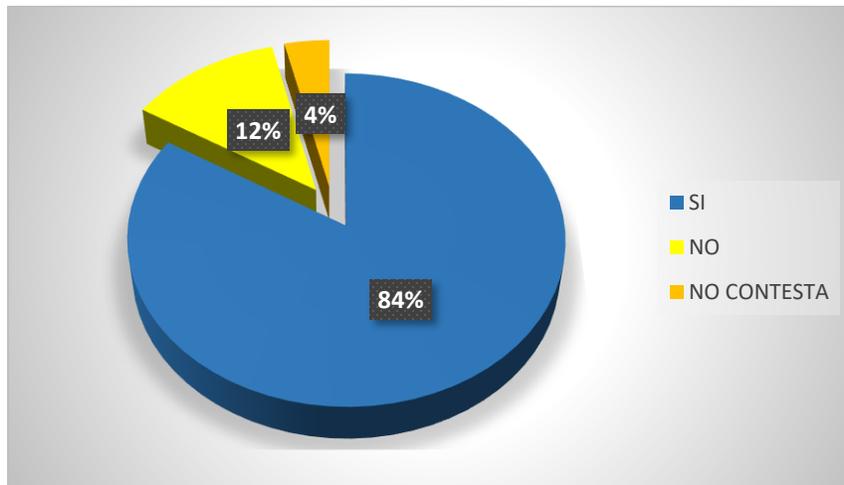
## 7. ¿La entidad le dio respuesta completa a su requerimiento?

**Tabla: 7** Respuesta efectiva al requerimiento

<b>Si</b>	114
<b>No</b>	17
<b>No responde</b>	5
<b>Total</b>	136



**Gráfica: 7** Respuesta efectiva al requerimiento



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

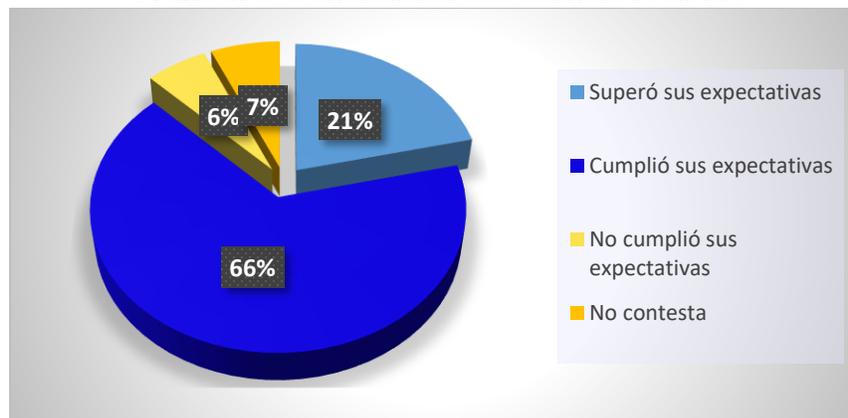
Según el 84% de los ciudadanos que frecuentan la Entidad se sienten satisfechos porque se le da respuesta efectiva a su requerimiento.

## 8. En general el servicio recibido el día de hoy:

**Tabla: 8** Generalidad del servicio recibido

Superó sus expectativas	29
Cumplió sus expectativas	90
No cumplió sus expectativas	8
No contesta	9
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>

**Gráfica: 8** Generalidad del servicio recibido



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana



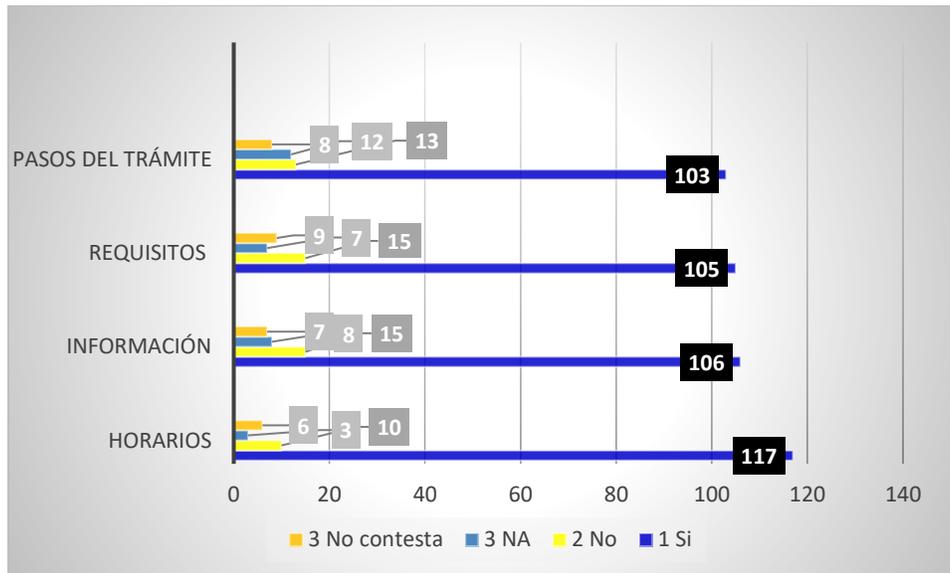
La gráfica muestra que el servicio recibido por parte de los funcionarios cumple con las expectativas de los ciudadanos atendidos y encuestados en un 66%

#### 9. ¿La entidad cumplió con los tiempos o compromisos establecidos?

Tabla: 9 Tiempos y Compromisos

	Horarios	Información	Requisitos	Pasos del trámite
Si	117	106	105	103
No	10	15	15	13
No aplica	3	8	7	12
No contesta	6	7	9	8

Gráfica: 9 Tiempos y Compromisos



Fuente: Evaluación percepción ciudadana

La Entidad cumple en un 27% con los tiempos y compromisos de los trámites y servicios que presta de acuerdo con los requerimientos de los ciudadanos, seguido de la información con un 25%.



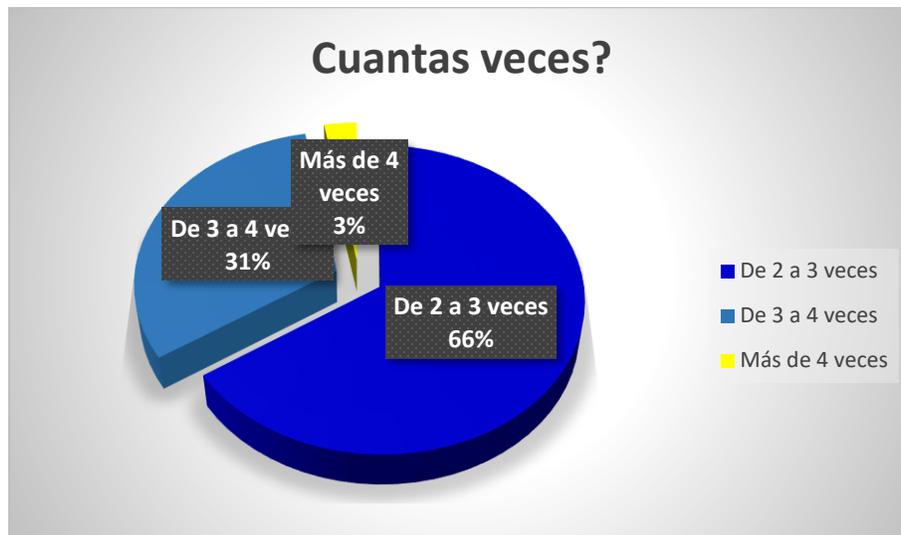
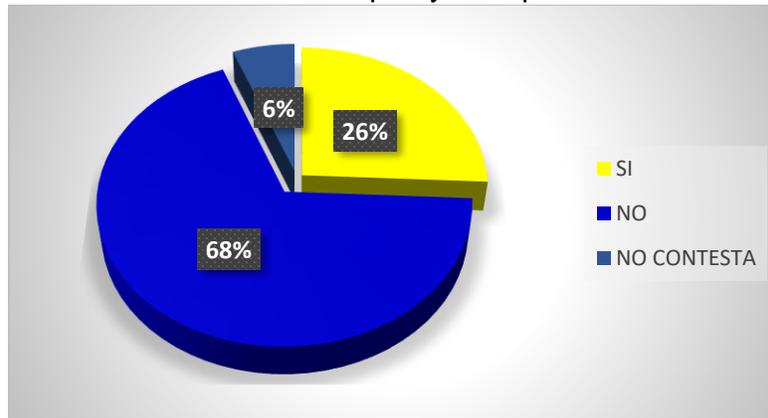
#### 10 ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

Tabla: 10 Número de visitas

<b>Si</b>	35
<b>No</b>	93
<b>No contesta</b>	8

<b>De 2 a 3 veces</b>	<b>23</b>
<b>De 3 a 4 veces</b>	<b>11</b>
<b>Más de 4 veces</b>	<b>1</b>

Gráfica: 9 Tiempos y Compromisos



Fuente: Evaluación percepción ciudadana

Aunque la Entidad cumple con sus tiempos, compromisos y orienta a los ciudadanos para realizar sus trámites y servicios correctamente, los ciudadanos acuden al Ministerio de Justicia y del Derecho más de dos (2) a tres (3) veces debido a la documentación incompleta solicitada en el momento de la notificación del trámite, principalmente en los servicios ofrecidos por la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes.



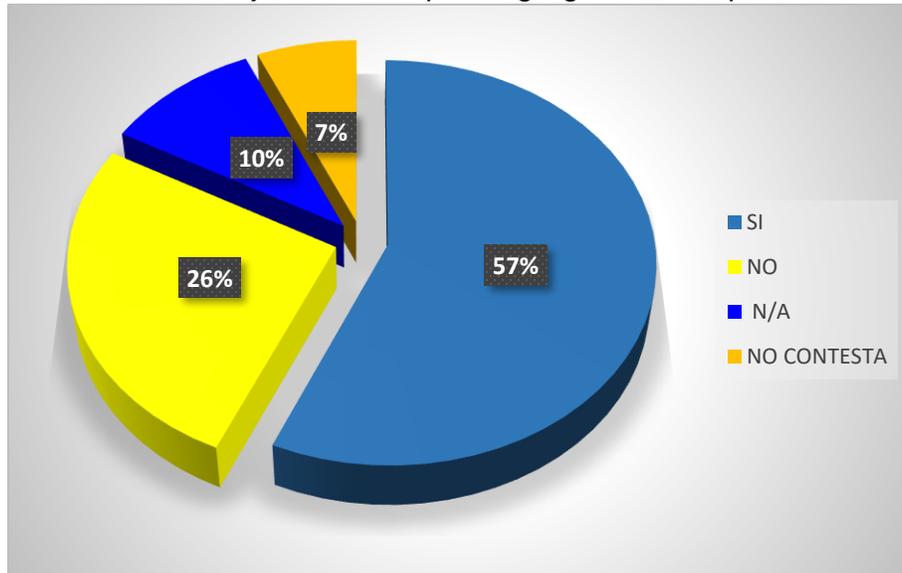
### Mecanismo de Percepción Ciudadana

11. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

Tabla: 11 Visita con justificación para agregar valor al proceso de trámite

SI	NO	N/A	NO CONTESTA
77	36	14	9

Gráfica: 11 Visita con justificación para agregar valor al proceso de trámite



Fuente: Evaluación percepción ciudadana

12. ¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?

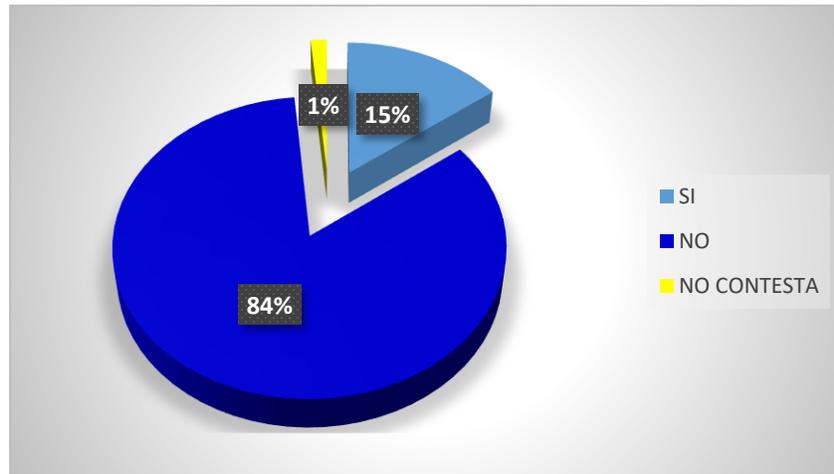
Tabla: 11 Utiliza tramitador

<b>Si</b>	20
<b>No</b>	114
<b>No aplica</b>	2



## Mecanismo de Percepción Ciudadana

Gráfica: 12 Utiliza tramitador



Fuente: Evaluación percepción ciudadana

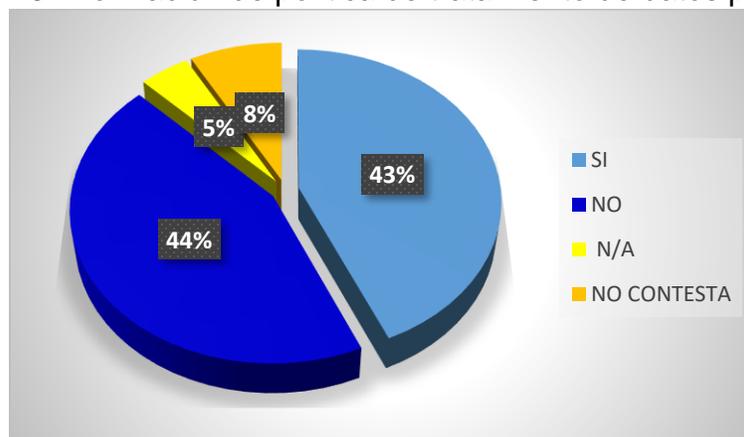
Según la gráfica el 15% de los ciudadanos encuestados utilizan tramitador para gestionar sus requerimientos, principalmente para los trámites de la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes.

### 13. ¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?

Tabla: 13 Información de política de tratamiento de datos personales

<b>Si</b>	59
<b>No</b>	60
<b>N/A</b>	6
<b>No contesta</b>	11

Gráfica: 13 Información de política de tratamiento de datos personales



Fuente: Evaluación percepción ciudadana



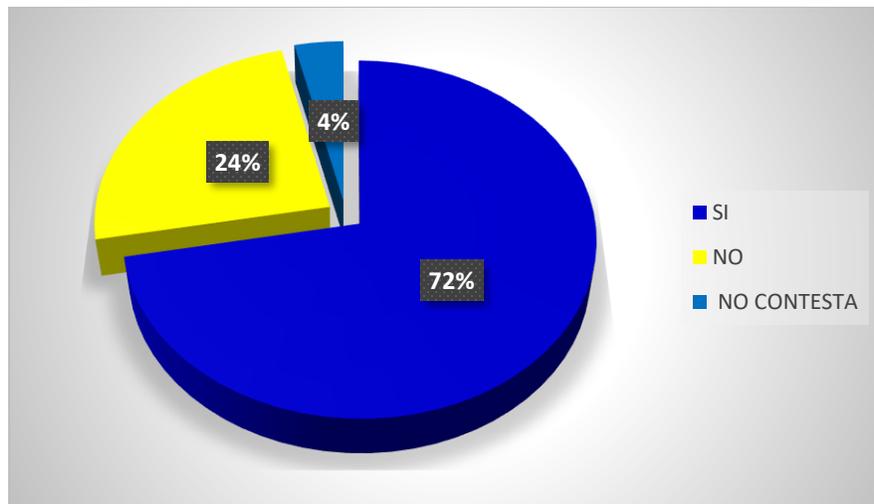
El 60% de los ciudadanos encuestados no es informado sobre el tratamiento de política de tratamiento de datos personales.

#### 14. Teniendo en cuenta la misión que cumple esta entidad ¿considera que los trámites y servicios ofrecidos satisfacen sus necesidades?

**Tabla:** 14 Satisfacción de necesidades de trámites y servicios

SI	NO	NO CONTESTA
98	33	5

**Gráfica:** 14 Satisfacción de necesidades de trámites y servicios



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

El 72% de los ciudadanos encuestados consideran que los trámites y servicios ofrecidos satisfacen sus necesidades

#### 15. ¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

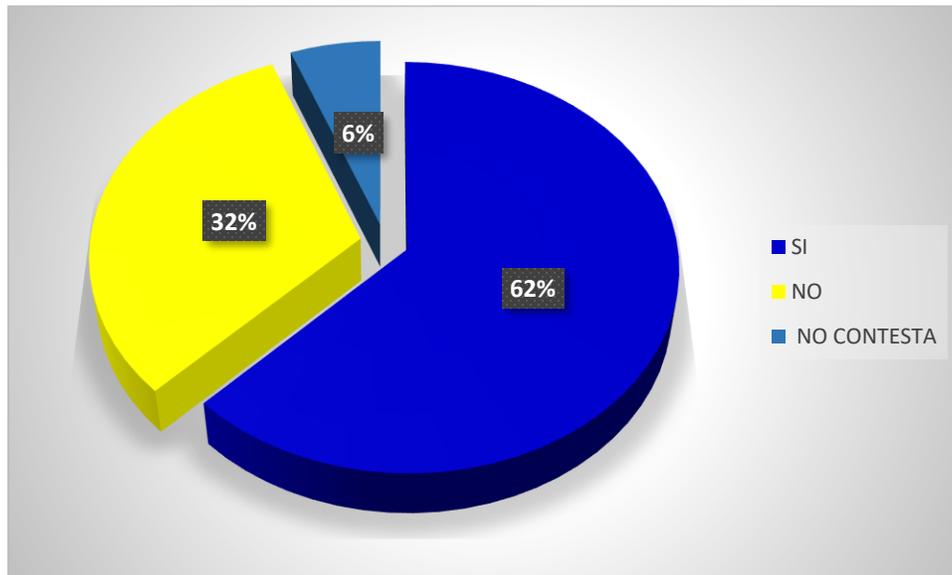
**Tabla:** 15 Realidad de trámites y servicios

SI	NO	NO CONTESTA
85	43	8



### Mecanismo de Percepción Ciudadana

**Gráfica: 15** Realidad de trámites y servicios



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

En la entidad, el 62% de los ciudadanos encuestados consideran que los trámites y servicios si tienen en cuenta la realidad.

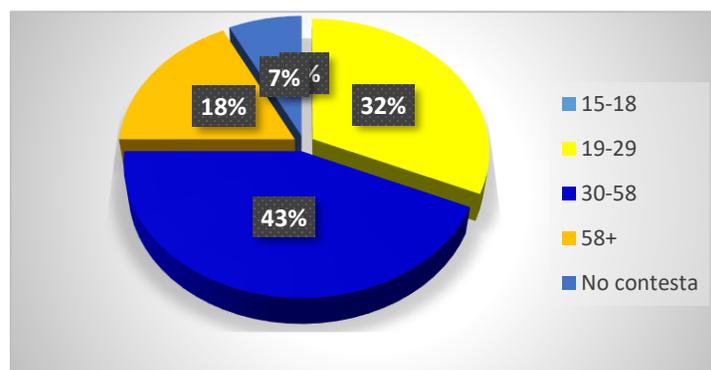
**Para finalizar ¿Podría suministrar la siguiente información? que se utilizará sólo con fines estadísticos**

#### Edad

15-18	19-29	30-58	58+	No contesta
0	43	59	24	10

Según los grupos etéreos de etapas de desarrollo

**Gráfica: 16** Edad



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

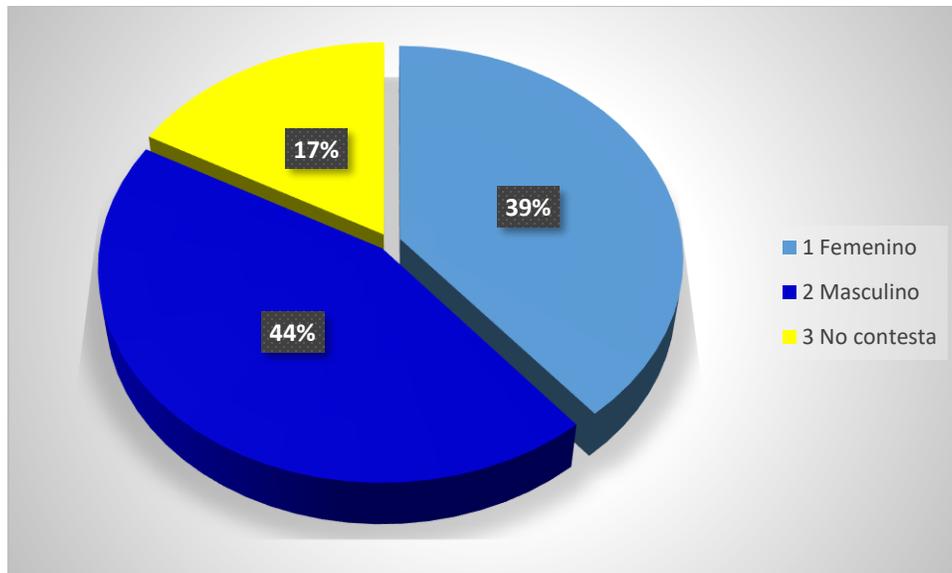


El 43% de las ciudadanas que acuden a la Entidad para realizar trámites o consultas oscilan entre las edades de 30 a 58 años seguido del 32% del rango de edad de 19-29.

#### Género

<b>Femenino</b>	53
<b>Masculino</b>	60
<b>No contesta</b>	23

Gráfica: 17 Género



Fuente: Evaluación percepción ciudadana

Se observa que el 44% de los ciudadanos que acuden a la entidad son de género Masculino

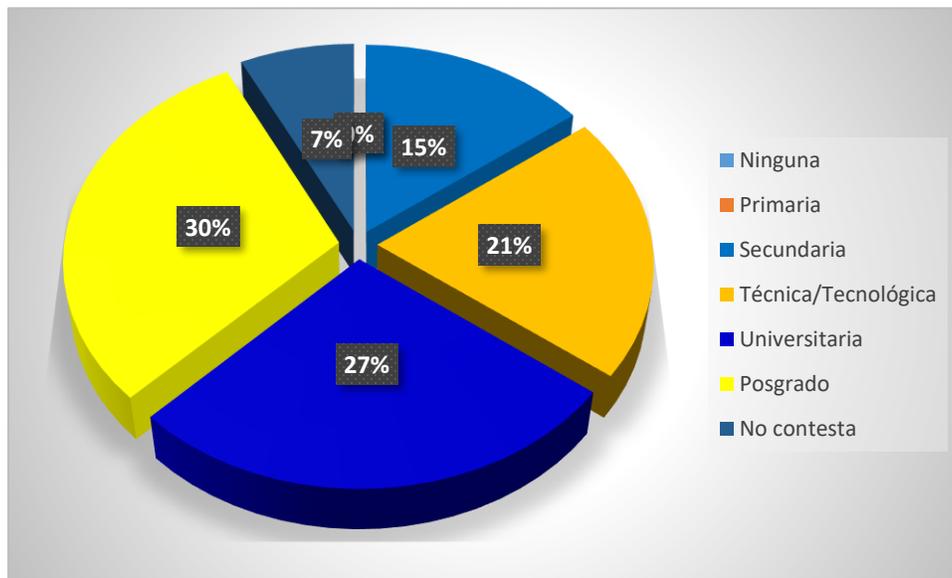
#### Último nivel de escolaridad alcanzado

Tabla: 14 Nivel de escolaridad

<b>1</b>	Ninguna	0
<b>2</b>	Primaria	0
<b>3</b>	Secundaria	20
<b>4</b>	Técnica/Tecnológica	28
<b>5</b>	Universitaria	37
<b>6</b>	Posgrado	41
<b>7</b>	No contesta	10



**Gráfica: 18 Nivel de escolaridad**



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

De la gráfica anterior se evidencia que el 30% de los ciudadanos que acuden a la Entidad son personas con alto grado de educación superior.

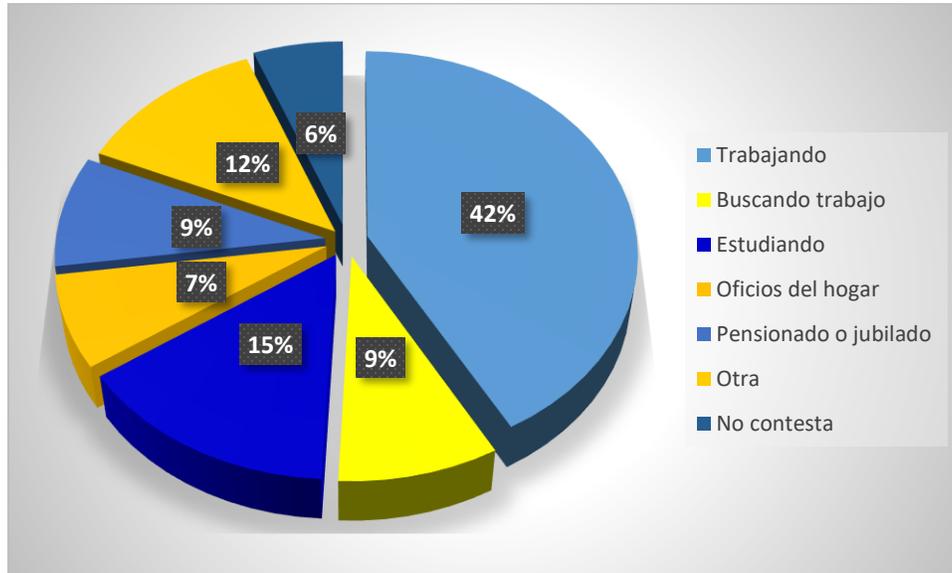
### ¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?

**Tabla: 19 Nivel de ocupación**

<b>1</b>	Trabajando	57
<b>2</b>	Desempleado	12
<b>3</b>	Estudiando	20
<b>4</b>	Oficios del hogar	10
<b>5</b>	Pensionado o jubilado	12
<b>6</b>	Otra	17
<b>7</b>	No contesta	8



**Gráfica: 19 Nivel de ocupación**



**Fuente:** Evaluación percepción ciudadana

Según la gráfica se puede evidenciar que la mayoría de los ciudadanos que frecuentan el punto de atención del Ministerio de Justicia y del Derecho trabajan en la actualidad.

### Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa

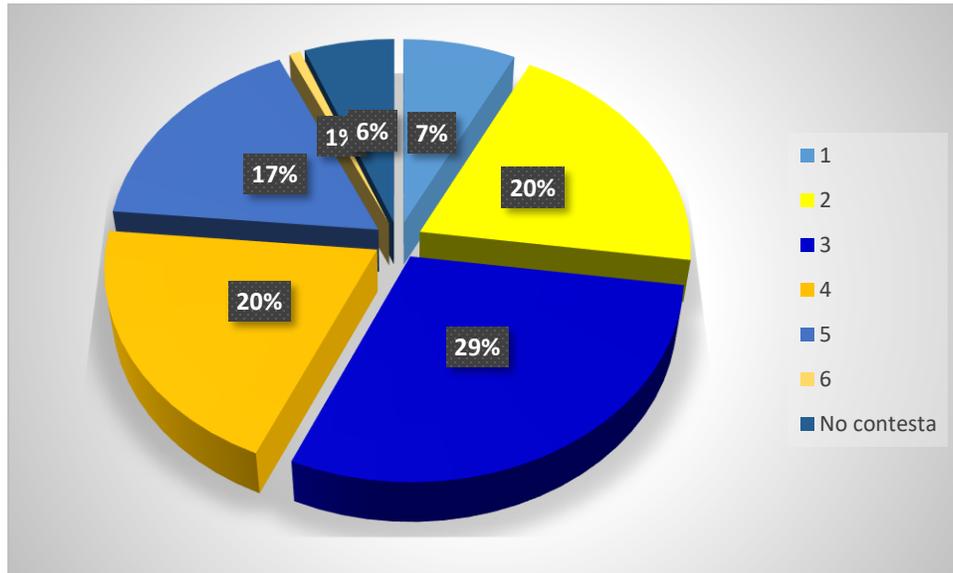
**Tabla: 20** Estratificación

1	2	3	4	5	6	No contesta
10	27	40	27	23	1	8



## Mecanismo de Percepción Ciudadana

Gráfica: 20 Estratificación



Fuente: Evaluación percepción ciudadana

Según la gráfica se puede evidenciar que el menor número de visitantes en el punto de atención del Ministerio de Justicia y del Derecho corresponden al estrato seis (6) y estrato cinco (5) con un porcentaje del 5% y del 9% respectivamente.