



Justicia

Medición percepción ciudadana de la atención y caracterización de los peticionarios

2º Semestre 2023
Ministerio de Justicia y del Derecho

Secretaría General – Grupo de Servicio al Ciudadano

01.

Introducción



Introducción



El Ministerio de Justicia y del Derecho, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, realiza la medición que permite identificar el nivel perceptivo de los ciudadanos, respecto a la atención recibida por los diferentes canales oficiales dispuestos por la Entidad (virtual, presencial, telefónico y de servicio postal o de correspondencia).

Este informe consolida los resultados de la medición realizada en el segundo semestre de la vigencia 2023, el cual incluye estadísticas trimestrales comparativas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas; así mismo se adelanta un análisis cualitativo, identificando retos y oportunidades de mejora para la Entidad.

02.

Metodología
aplicada



Metodología canales presencial y de servicio postal o de correspondencia



Para el desarrollo de la medición se utilizaron los siguientes criterios técnicos:

- **Instrumentos aplicados:** encuestas virtuales semi-estructuradas
- **Canal objeto de medición:** presencial – punto de atención al ciudadano, ventanilla de correspondencia física y formulario virtual.
- **Periodo de aplicación:** julio- diciembre de 2023
- **Nota sobre el diligenciamiento del instrumento:** la herramienta es de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos.

Metodología canal virtual



Para el desarrollo de la medición se utilizaron los siguientes criterios técnicos:

- **Instrumento aplicado:** encuesta virtual semi-estructurada
- **Canal objeto de medición:** Formulario virtual dispuesto en la página web y correo electrónico
- **Periodo de recopilación de información:** julio a diciembre de 2023.
- **Nota sobre el diligenciamiento del instrumento:** la herramienta es de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos.

Metodología canal Telefónico



Para el desarrollo de la medición se utilizaron los siguientes criterios técnicos:

- **Instrumentos aplicados:** encuesta telefónica estructurada (menú pbx institucional).
- **Canal objeto de medición:** Encuesta calificación de las llamadas.
- **Nota sobre el diligenciamiento del instrumento:** El funcionario o contratista invita al ciudadano a responder encuesta a través de una transferencia de llamada al código 9998, la herramienta es de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos.
- **Periodo de recopilación de información:** julio-diciembre de 2023.

03.

Resultados



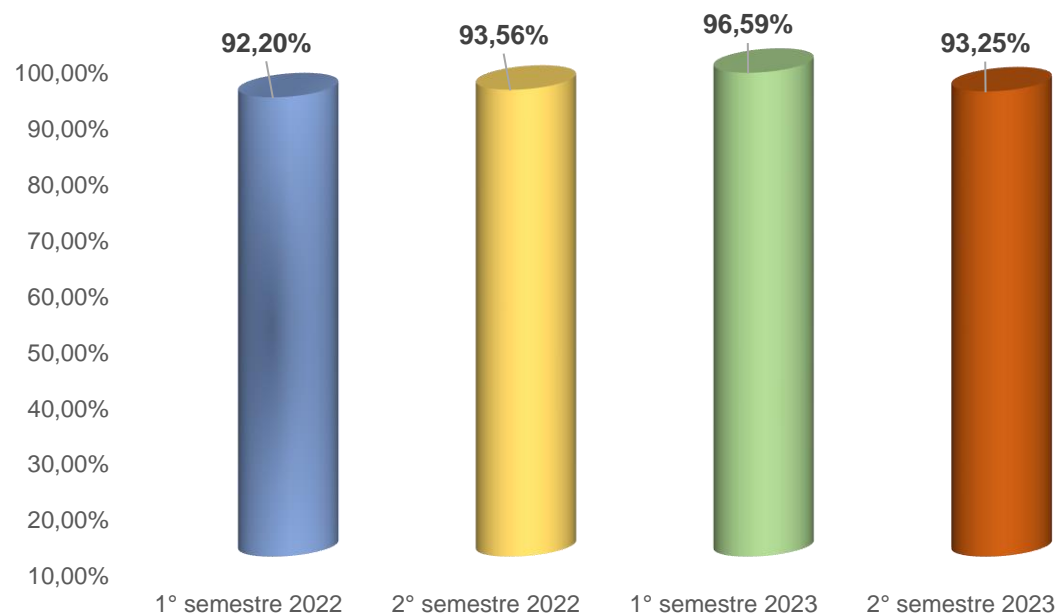
Resultados

Índice de satisfacción global “Todos los canales”



Resultados del indicador global

A continuación se presenta el índice de satisfacción general de la atención por los diferentes canales del Ministerio, correspondiente al periodo de medición:



El indicador se ubicó en un rango porcentual “sobresaliente” con un 93.25% sobre 100%, disminuyendo la percepción ciudadana satisfactoria sobre la atención en un 3.34% frente al semestre inmediatamente anterior.

Periodo información: julio a diciembre de 2023

Tipo de indicador: calidad

Tendencia: descendente

Meta: 90%

Muestra: 2994

RANGO PORCENTUAL

Insuficiente

0% - 74,9%

Satisfactorio

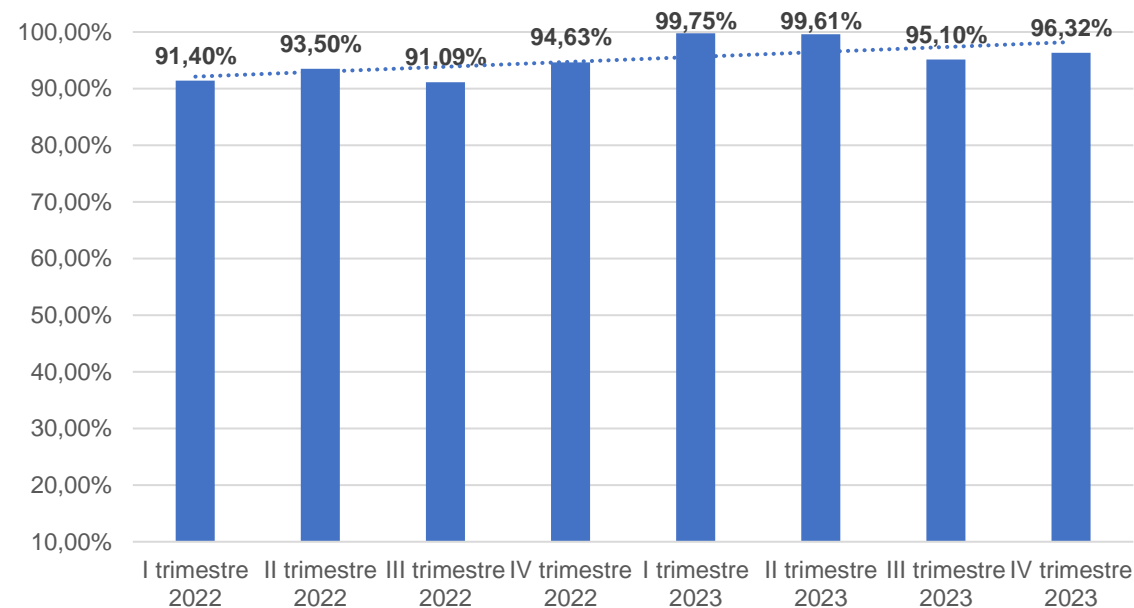
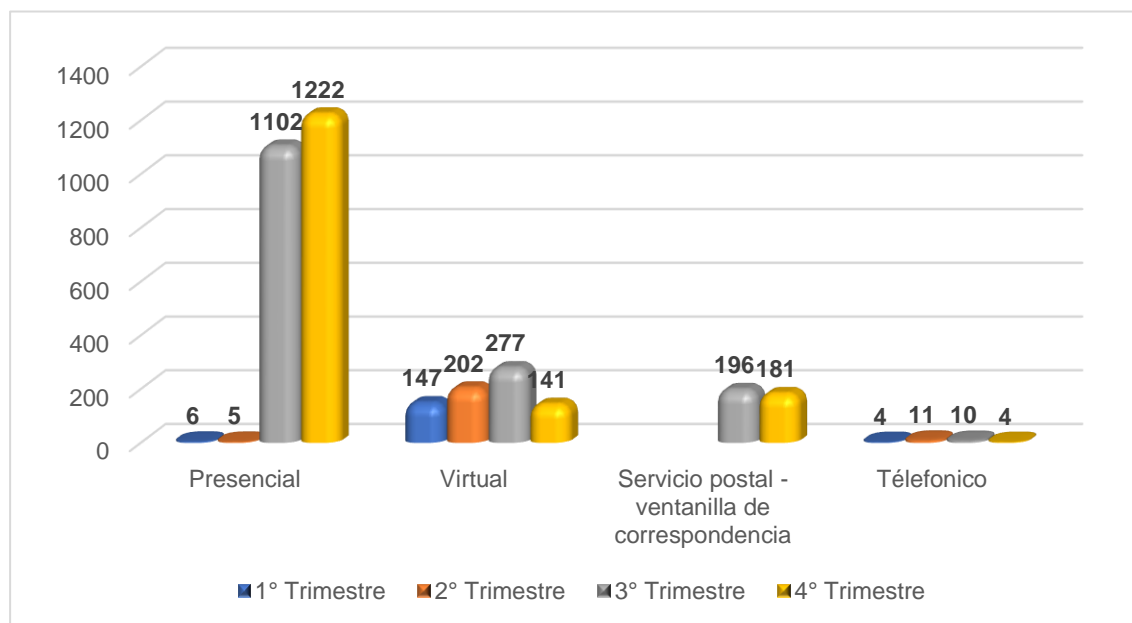
75% - 89,9%

Sobresaliente

90% - 100%

Resultados del indicador global

En la siguiente gráfica se presenta el comportamiento del indicador en el semestre, dentro de lo cual se destaca la recuperación del mismo, manteniendo su calificación en sobresaliente.



RANGO PORCENTUAL

Insuficiente

0% - 74,9%

Satisfactorio

75% - 89,9%

Sobresaliente

90% - 100%

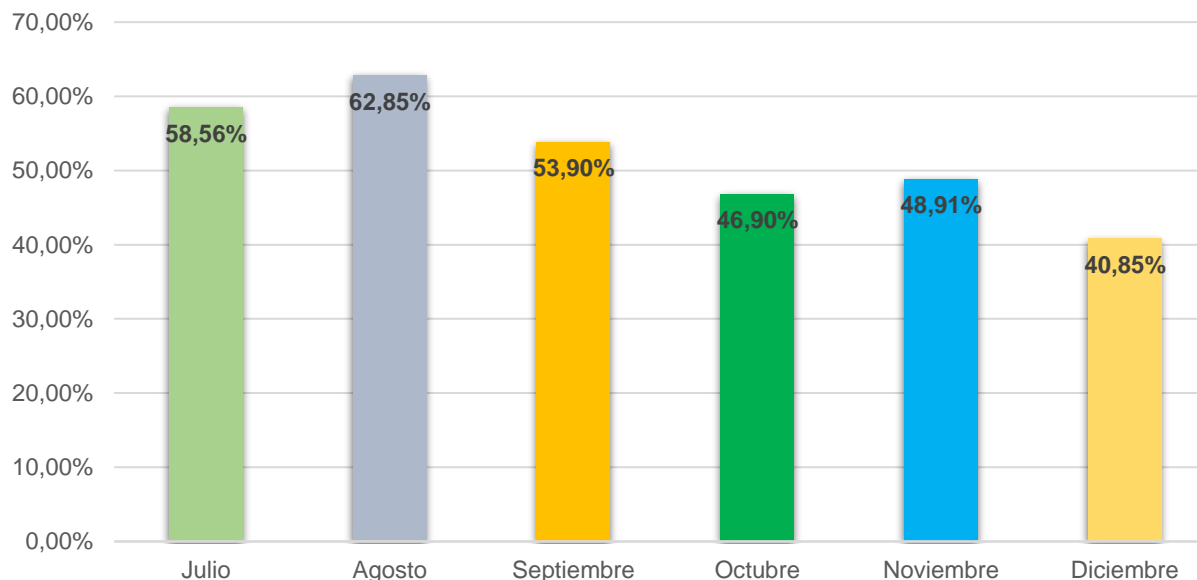
Análisis de resultados II semestre 2023

- ✧ La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida por la Entidad para la gestión de sus requerimientos en el segundo semestre del año 2023 se ubicó en un rango porcentual “sobresaliente” con un 93,25% sobre 100%, lo que indica que el nivel de satisfacción de los usuarios disminuyó un 3,34% frente al semestre inmediatamente anterior.
- ✧ En el cuarto trimestre del año 2023, se ubicó en un rango porcentual “sobresaliente” con un 96,32% sobre 100%, lo que indica que el nivel de satisfacción de los usuarios aumentó en 1,22% frente al trimestre inmediatamente anterior.
- ✧ Cabe señalar, que los instrumentos de calificación virtual de la satisfacción sobre la atención recibida y el servicio de información son de libre acceso y de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos, para el semestre rendido se obtuvo 418 encuestas diligenciadas por este canal de atención.
- ✧ Sobre el canal telefónico desde el GSC se invitó a diligenciar la herramienta de calificación (menú del PBX transferencia de llamada al código 9998), este canal estuvo habilitado por todo el semestre. Se evidencia que para los ciudadanos no es relevante adelantar la encuesta por este medio, toda vez que, se obtuvo un total de 14 encuestas diligenciadas.

Análisis de resultados II semestre 2023

- ✧ Respecto al canal presencial (atendido en primer nivel por el GSC y el segundo nivel atendido por la SCFSQE) y el canal de servicio postal o correspondencia (atendido por el GGD en el Punto de Atención al Ciudadano de la Entidad); este canal estuvo habilitado por todo el semestre y los ciudadanos que se acercan a las ventanillas de atención realizan la respectiva calificación de percepción y satisfacción del servicio, para el semestre rendido se obtuvo 3.024 encuestas diligenciadas por este canal de atención.
- ✧ Los ciudadanos atienden la invitación que se realiza por correo electrónico sobre diligenciar la encuesta de percepción ciudadana habilitada en la página web en el link <https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/encuesta-de-percepci%C3%B3n-sobre-pqrd>
- ✧ La percepción de los ciudadanos hacia los servicios que presta el Ministerio de Justicia y del Derecho mejoró favorablemente en este periodo reportado, lo cuál indica que los esfuerzos y estrategias adelantadas en mejora del servicio han sido efectivas.

Índice de satisfacción global "Todos los canales" Comportamiento por mes



Se destaca el comportamiento del indicador en el segundo semestre de la vigencia 2023, lo cual se debió a que los canales de atención estuvieron habilitados todo el semestre. Adicionalmente, desde el GSC se realiza el seguimiento a la calidad y respuestas oportunas de las PQRDSF, remitiendo a las dependencias los resultados de la encuesta de percepción ciudadana de los casos que presentan baja calificación en la atención brindada por el Minjusticia, con el fin de adelantar las medidas necesarias para corregir las causas que impidieron dar respuesta a los ciudadanos.

Recomendaciones para la mejora

Teniendo en cuenta los resultados de la medición, se identifican oportunidades de mejora, tales como:

- ✦ Realizar seguimiento detallado a los radicados sobre los cuales la ciudadanía solicito mayor monitoreo por insatisfacción.
- ✦ Continuar actualizando la información dirigida a los ciudadanos en el Sitio Web y articular con la DTIJ para que se realicen recomendaciones de cumplimiento del esquema de publicación a las dependencias.
- ✦ Socializar los resultados de la medición en los informes trimestrales de PQRD para conocimiento de las dependencias, dando recomendaciones para la mejora de la oportunidad, claridad y pertinencia de las respuestas que emiten.
- ✦ Socializar los resultados del indicador y del presente informe a los enlaces de PQRD para retroalimentación a sus dependencias, haciendo énfasis en la baja calificación y en los radicados sobre los que la ciudadanía señaló solicitar especial seguimiento.
- ✦ Promover por parte de los servidores del GSC y otras dependencias que atienden el canal telefónico para trámites y servicios de la Entidad, la invitación a diligenciar la encuesta de percepción código de transferencia de llamada 9998, con el fin de aumentar la muestra.

Resultados desagregados

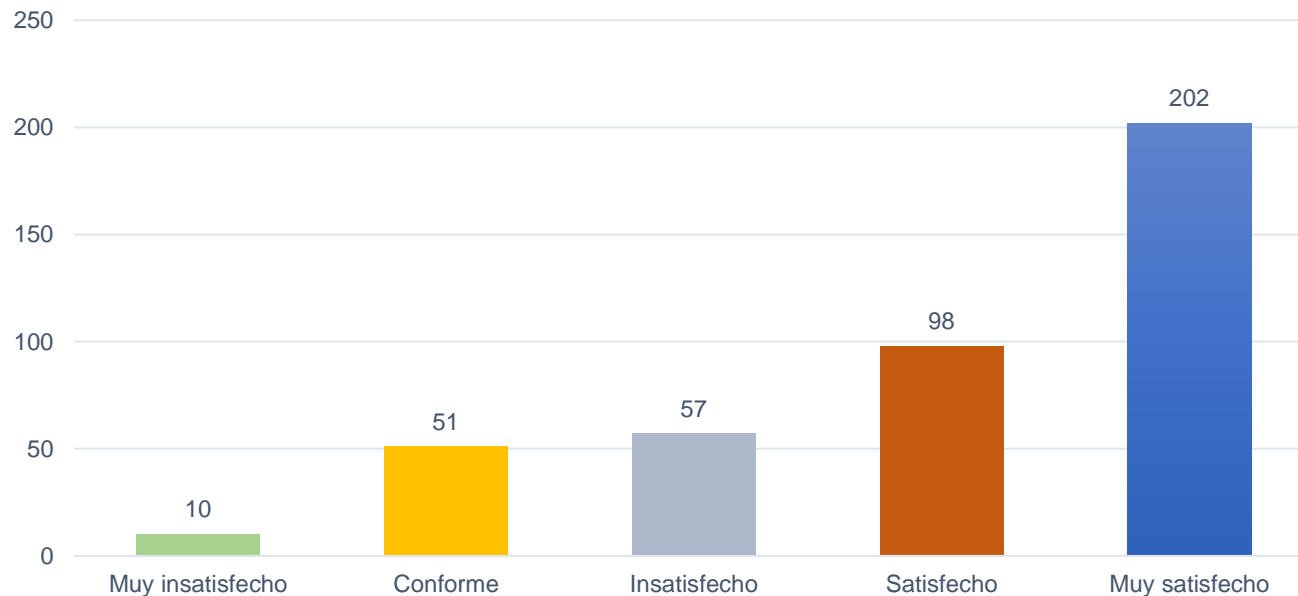
Canal virtual



Canal virtual – Transparencia pasiva (Formulario de PQRD y correo electrónico)

1 Satisfacción general

En general frente a la atención brindada por el MinJusticia usted se siente:



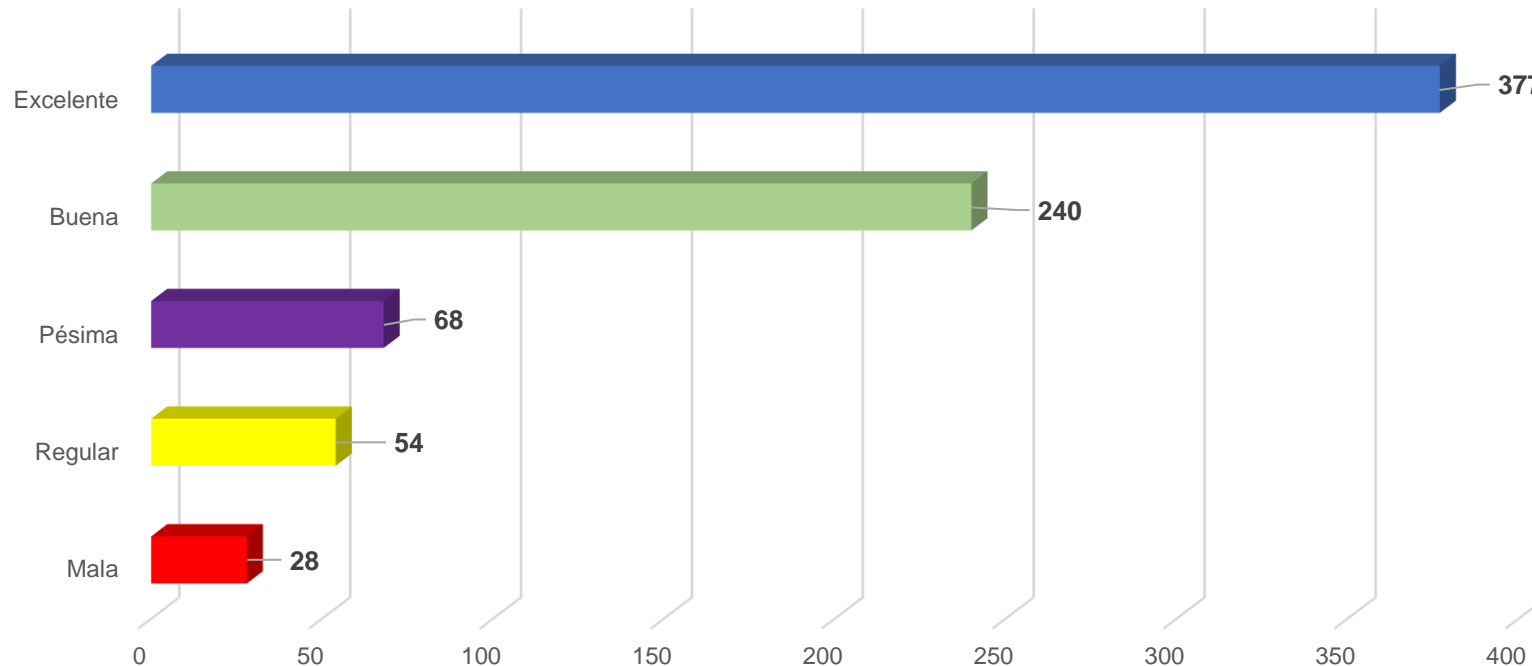
**Índice de
satisfacción II
semestre 83,97%**

Muestra: 418 respuestas

Canal virtual – Transparencia pasiva (Formulario de PQRD y correo electrónico)

2 Claridad

Califique la claridad de la información proporcionada en la respuesta a su petición.

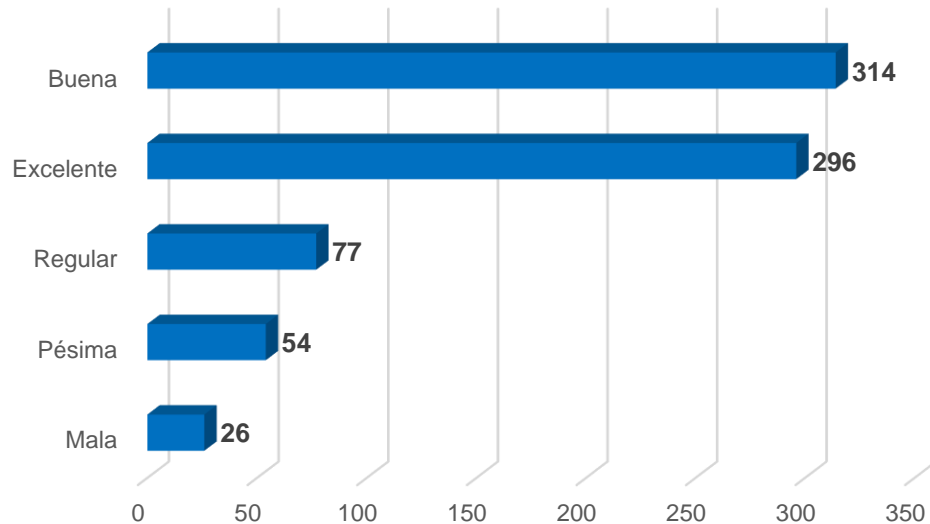


***Muestra: 767
Respuestas***

Canal virtual – Transparencia pasiva (Formulario de PQRD y correo electrónico)

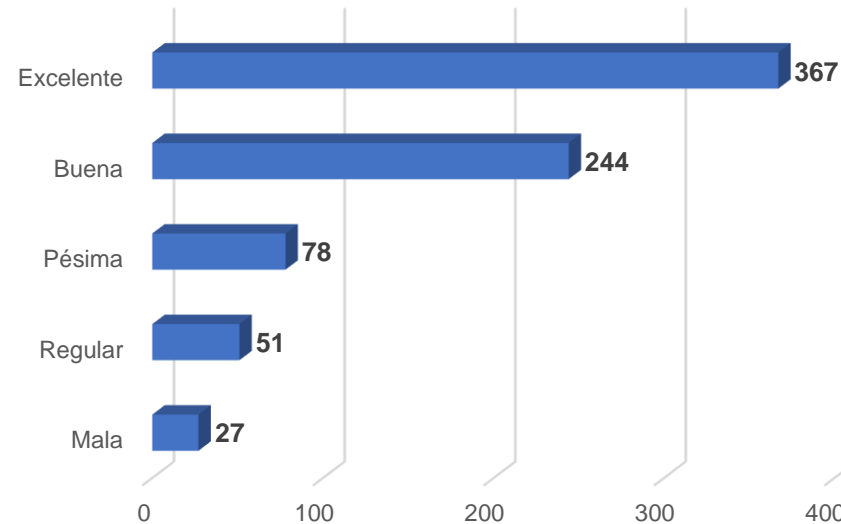
2 Oportunidad

Califique la oportunidad (tiempo) en la respuesta a su petición:



3 Pertinencia

Califique el nivel de utilidad que le brindó la respuesta a su solicitud:

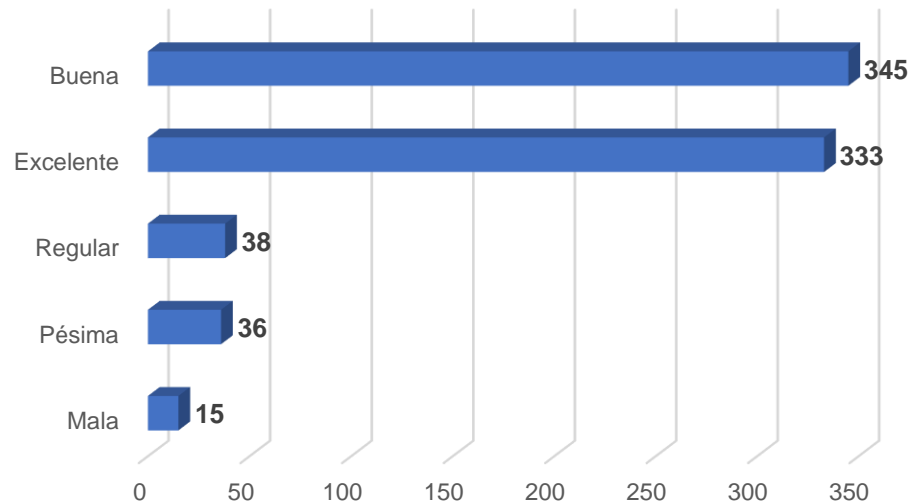


***Muestra: 767
respuestas***

Canal virtual – Transparencia pasiva (Formulario de PQRD y correo electrónico)

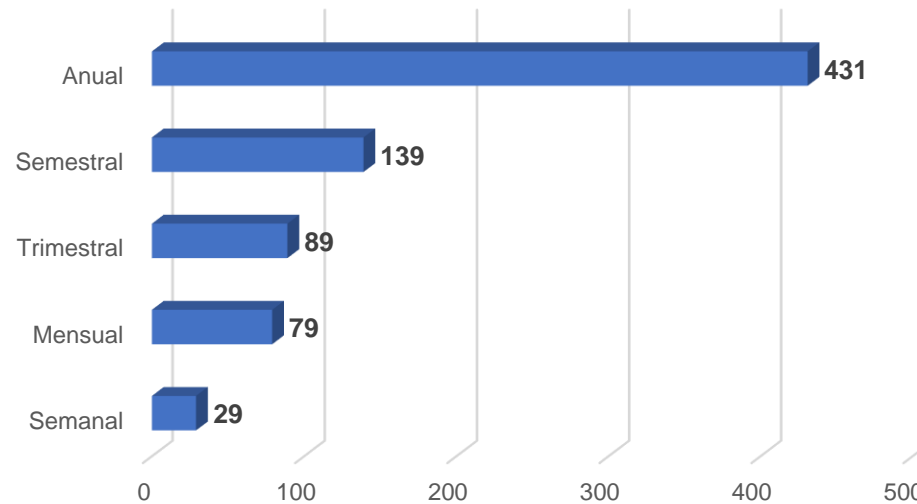
4 Accesibilidad

Califique la facilidad de acceso y diligenciamiento del formulario virtual de PQRD del Ministerio:



5 Uso del Canal

¿Con qué frecuencia hace solicitudes a través del formulario virtual de PQRD del Ministerio?



***Muestra: 767
respuestas***

Resultados desagregados

Canal presencial y servicio postal y de correspondencia

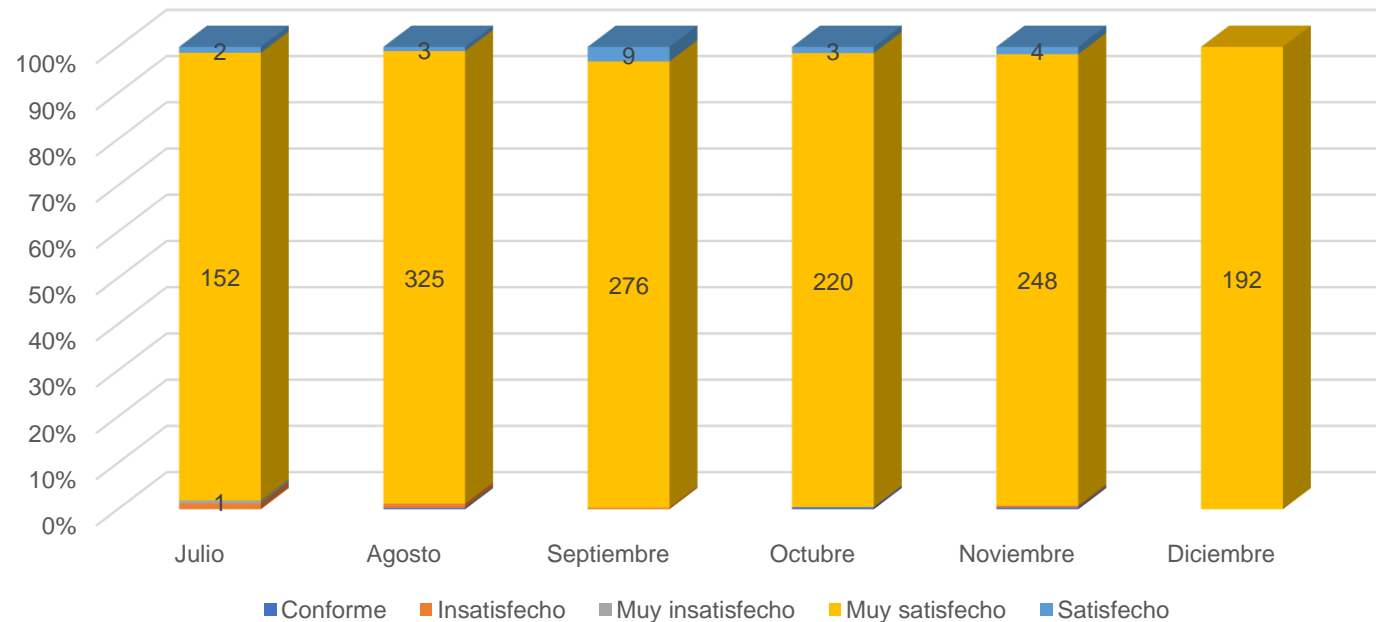


Canal presencial y servicio postal y de correspondencia

1 Satisfacción general

En general frente a la atención brindada por el MinJusticia usted se siente:

Índice de
satisfacción II
semestre **99,45%**



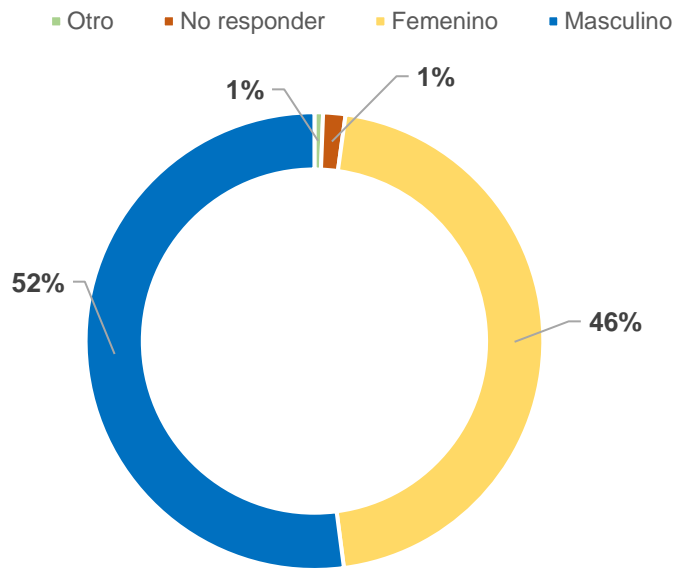
***Muestra: 1445
respuestas***

Caracterización de grupos de interés atendidos

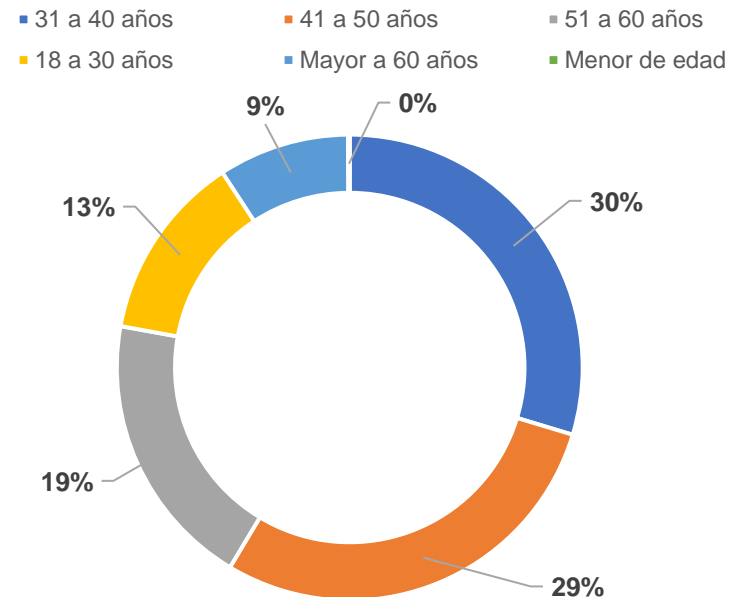


Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2023

¿Cuál es su género?



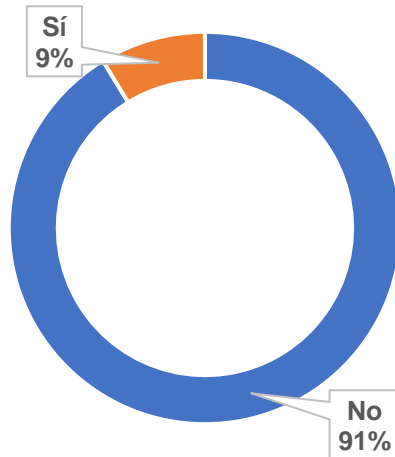
¿Su edad está en el rango?



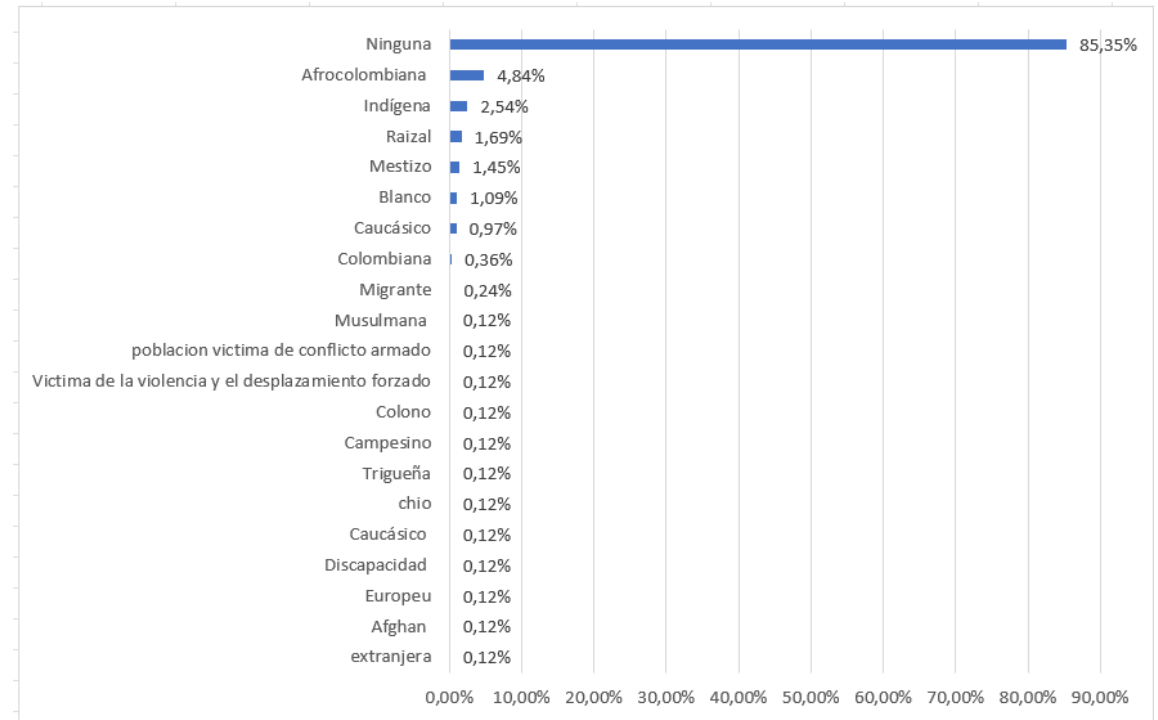
Muestra: 826 respuestas

Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2023

¿Se encuentra fuera de Colombia?



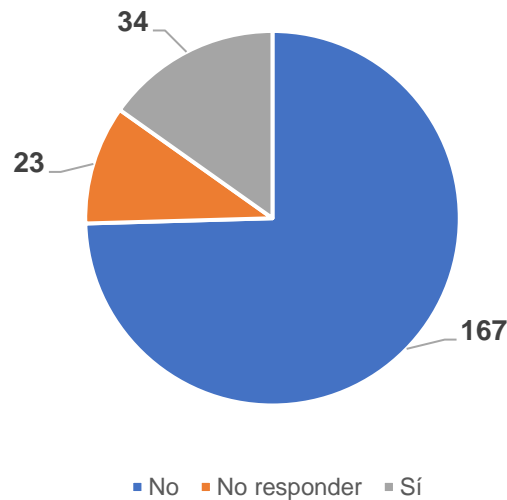
Autoreconocimiento de pertenencia étnica



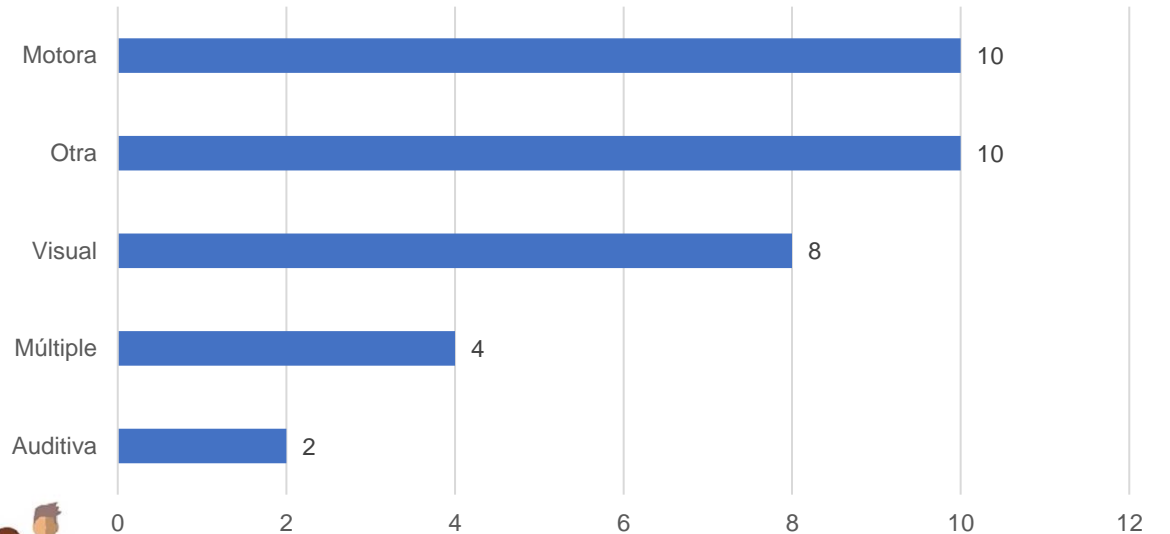
Muestra: 826 respuestas

Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2023

¿Tiene alguna condición o situación de discapacidad?



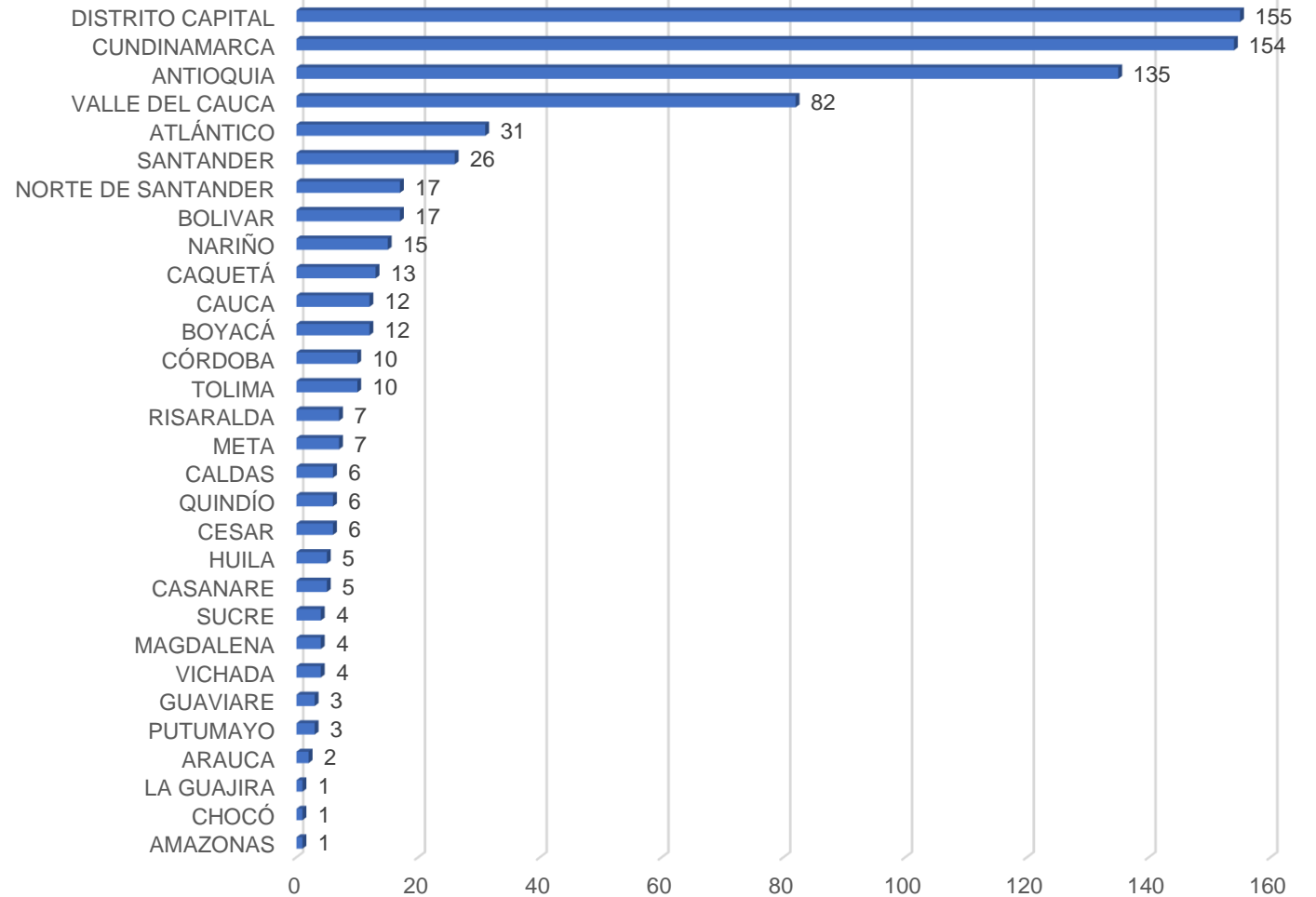
34 ciudadanos indicaron estar en condición de discapacidad, y clasificaron así la discapacidad:



Muestra: 224 respuestas

Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2023

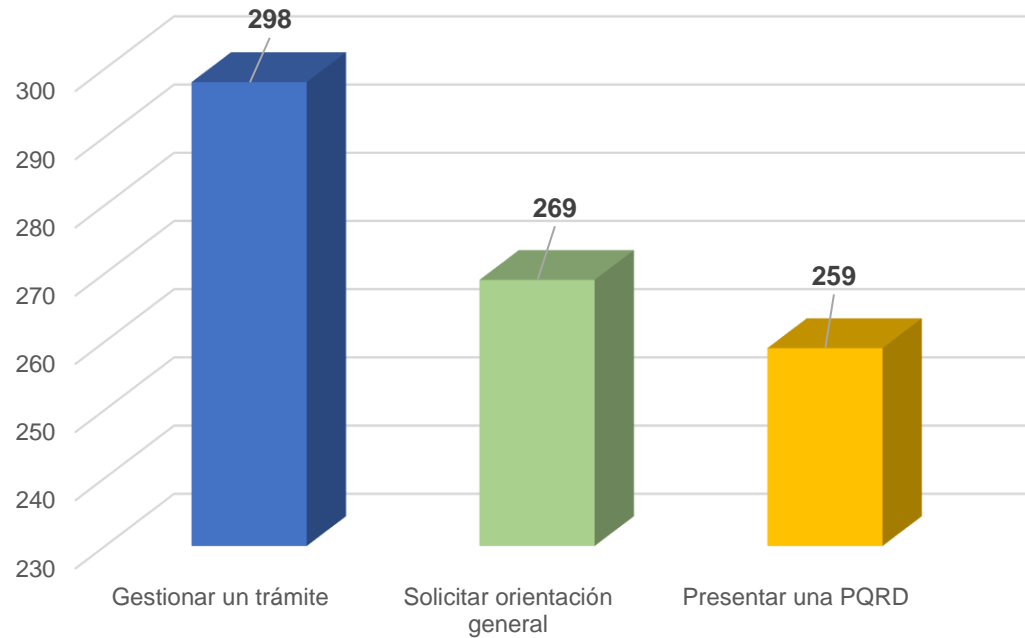
Seleccione el departamento en el que se encuentra ubicado



Muestra: 754 respuestas

Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2023

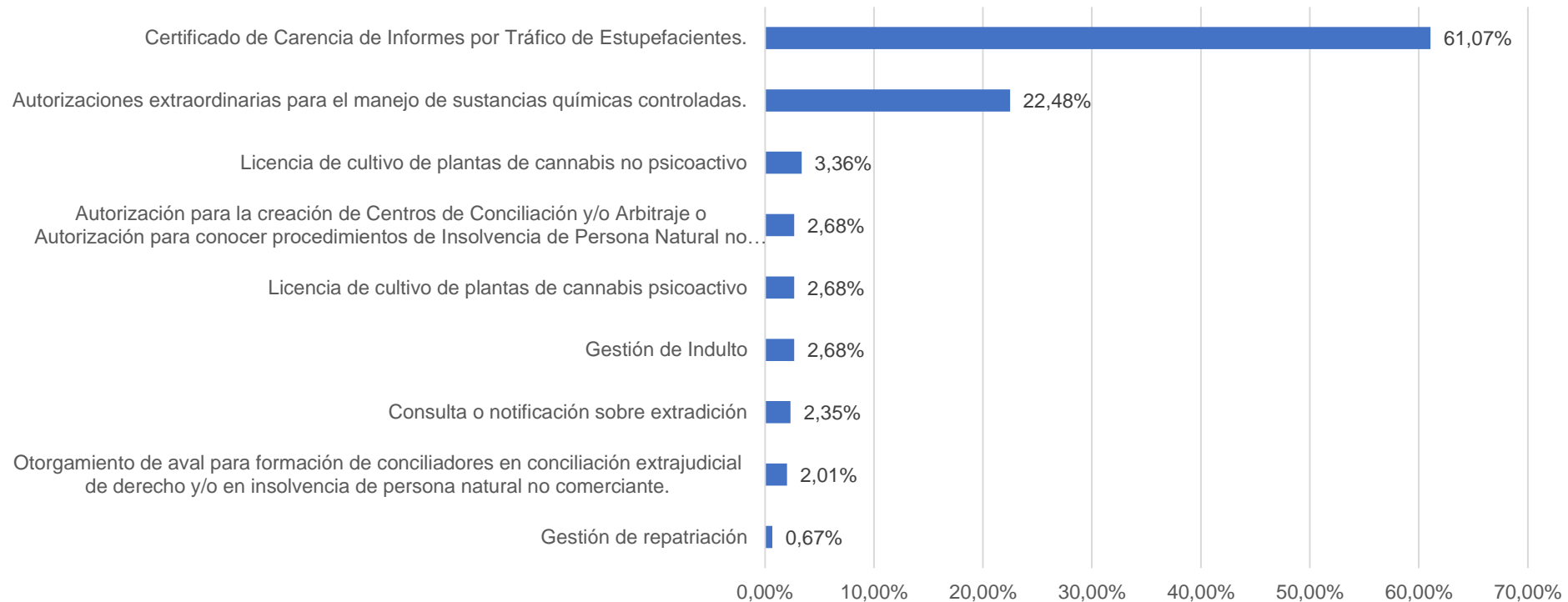
¿Usted acudió al Minjusticia para?



Muestra: 826 respuestas

Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2023

Seleccione el trámite que gestionó (cuando aplique)



Muestra: 298 respuestas

04.

Conclusiones y
recomendaciones



Conclusiones

- ❖ La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida, en el 2º semestre de la vigencia 2023, se ubica en un rango porcentual “sobresaliente”, con 93,25% de satisfacción y conformidad de la ciudadanía sobre 100% de las calificaciones realizadas.
- ❖ El índice de satisfacción de la atención por los canales virtual y presencial, fue la principal fuente de información que aplicó para la medición. Respecto al canal de servicio postal y de correspondencia, la ciudadanía fortaleció la participación diligenciando la encuesta dispuesta por la Entidad.
- ❖ Se debe promover en las dependencias que atienden trámites y servicios la encuesta de percepción ciudadana a través del canal telefónico. Es importante continuar implementando acciones de fortalecimiento del canal virtual de atención al ciudadano para atender a la nueva dinámica nacional y aportar a la transformación digital del país.
- ❖ Durante el periodo de medición los 4 canales de atención estuvieron habilitados sin interrupciones. Cabe señalar que las herramientas de medición son de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos

Recomendaciones

- ✓ Se recomienda continuar realizando campañas de promoción y sensibilización dirigida a los ciudadanos, sobre el uso de los canales de atención.
- ✓ Seguir aplicando acciones para ampliar la participación en la evaluación de la satisfacción, en aras de contar con datos estadísticos con mayores niveles de confianza y representatividad frente al universo de la población atendida.
- ✓ Continuar actualizando la información dirigida a los ciudadanos en el Sitio Web, de acuerdo con lo establecido en el instrumento de transparencia “esquema de actualización y publicación” adoptado por la Entidad.
- ✓ Seguir socializando los resultados de los informes trimestrales de PQRD para conocimiento de las dependencias, dando recomendaciones para la mejora de la claridad y pertinencia de las respuestas que emiten.
- ✓ Socializar los resultados del indicador y de éste informe a los enlaces de PQRD para retroalimentación a sus dependencias, haciendo énfasis en los radicados sobre los que la ciudadanía señaló solicitar especial seguimiento.
- ✓ Seguir realizando la revisión con las dependencias sobre los casos que presentan baja calificación y radicados sobre los cuales la ciudadanía requirió mayor seguimiento sobre la atención brindada por la Entidad.



Justicia