



**La justicia
es de todos**

Minjusticia

Medición percepción ciudadana de la atención y caracterización de los peticionarios



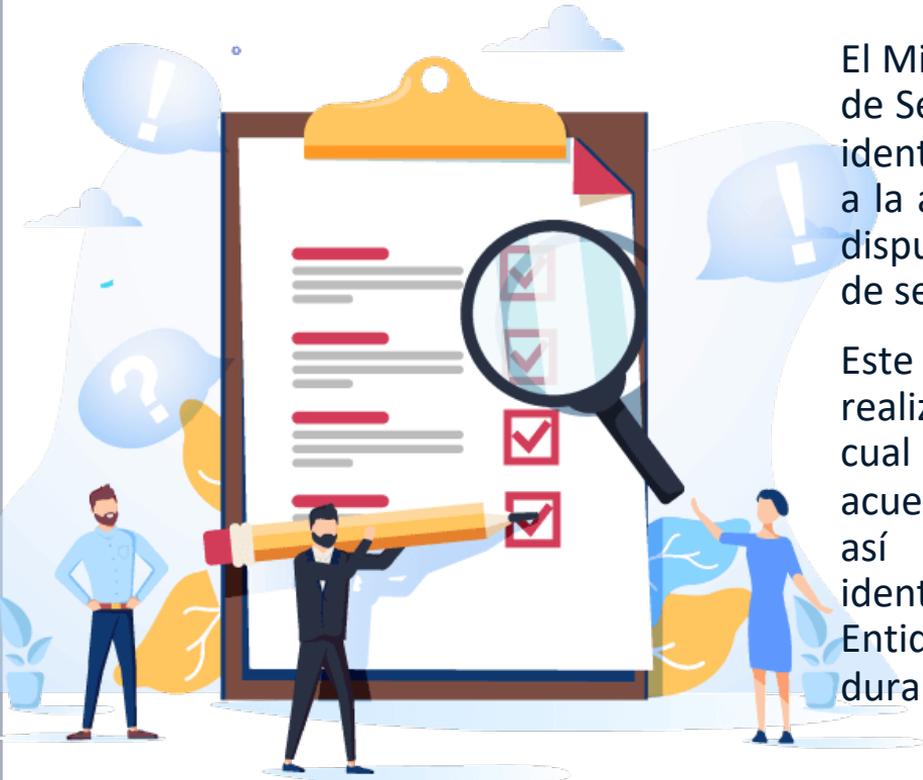
1º Semestre 2021
Ministerio de Justicia y del Derecho

01. Introducción

Introducción

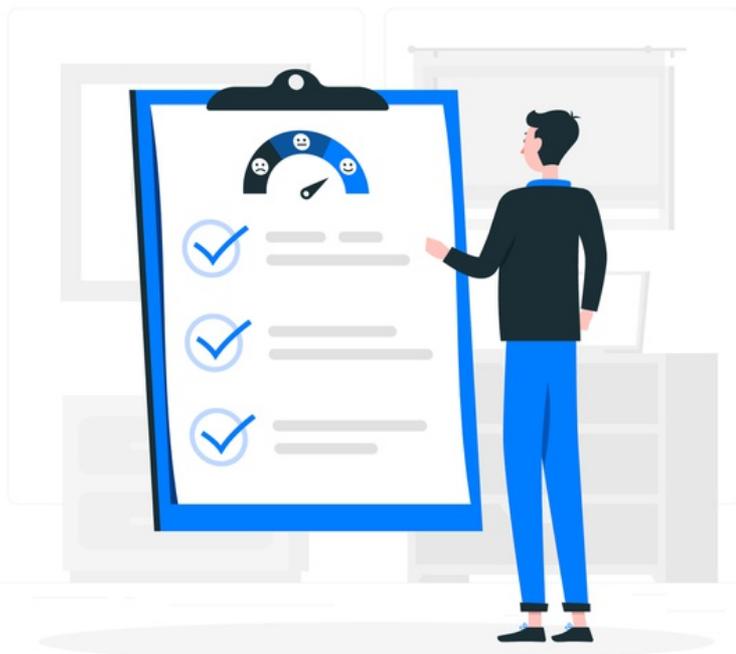
El Ministerio de Justicia y del Derecho, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, realiza la medición que permite identificar el nivel perceptivo de los ciudadanos, respecto a la atención recibida por los diferentes canales oficiales dispuestos por la Entidad (virtual, presencial, telefónico y de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

Este informe consolida los resultados de la medición realizada en el primer semestre de la vigencia 2021, 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, sobre todo en lo concerniente a la atención durante la contingencia ocasionada por el COVID-19.



02. Metodología aplicada

Metodología canales presencial y de servicio postal



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 y ventanilla de correspondencia física
- **Periodo de aplicación:** junio de 2021
- **Nota sobre diligenciamiento del instrumento:** es importante señalar que, para este periodo de medición, a causa de la contingencia COVID-19, este canal únicamente prestó servicio a partir del 14 de junio de la actual vigencia.

Metodología canal virtual

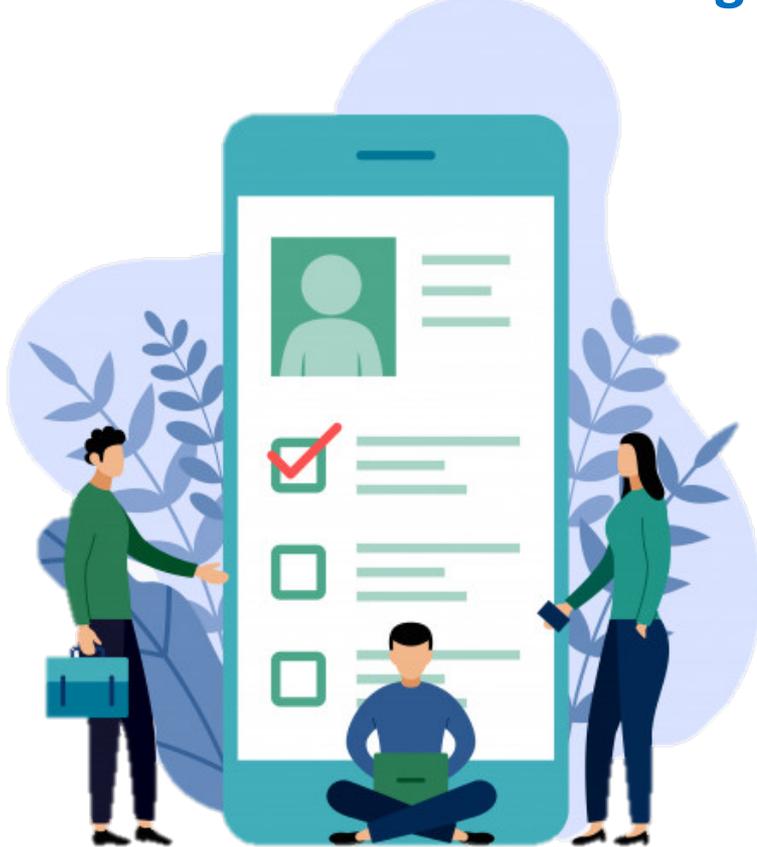
Para el desarrollo de la medición se utilizaron los siguientes criterios técnicos:

- **Instrumento aplicado:** encuesta virtual semi-estructurada
- **Canal objeto de medición:** virtual – Formulario web y correo electrónico
- **Nota sobre el diligenciamiento del instrumento:** la herramienta es de libre acceso y de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos. Adicionalmente, y por causa de la contingencia derivada del COVID-19 que ha demandado la promoción del uso de este canal, se fortalece la aplicación de la herramienta a través del envío de invitaciones para diligenciarla vía correo electrónico, a los ciudadanos que durante el periodo de medición hayan realizado requerimientos a la Entidad.

Periodo de recopilación de información: enero – junio 2021



Metodología canal telefónico



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

- **Instrumentos aplicados:** encuesta telefónica estructurada (menú pbx institucional) y encuesta virtual semi-estructurada
- **Canal objeto de medición:** telefónico
- **Nota sobre el diligenciamiento del instrumento:** la herramienta es de libre acceso y de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos
- **Periodo de recopilación de información:** enero – junio de 2021

03. Resultados

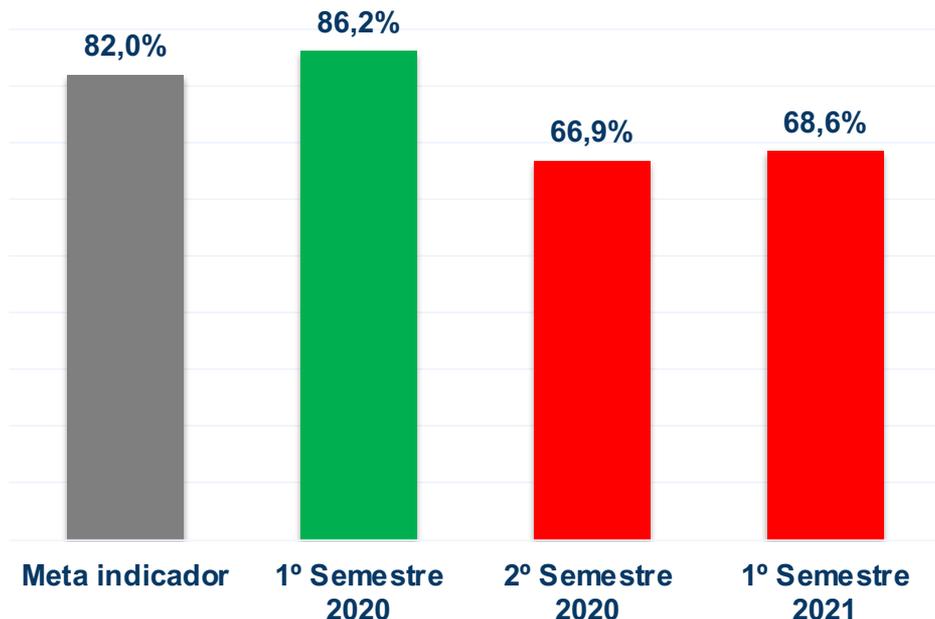
Resultados

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 “Insuficiente” con un 68,6% sobre 100%, aumentando la percepción ciudadana satisfactoria sobre la atención en un 1,7% frente al semestre inmediatamente anterior.

Tipo de indicador: calidad
Tendencia: ascendente
Meta: 82%
Muestra: 636
Nivel de confianza: 95%
Margen de error: 3.8

RANGO PORCENTUAL

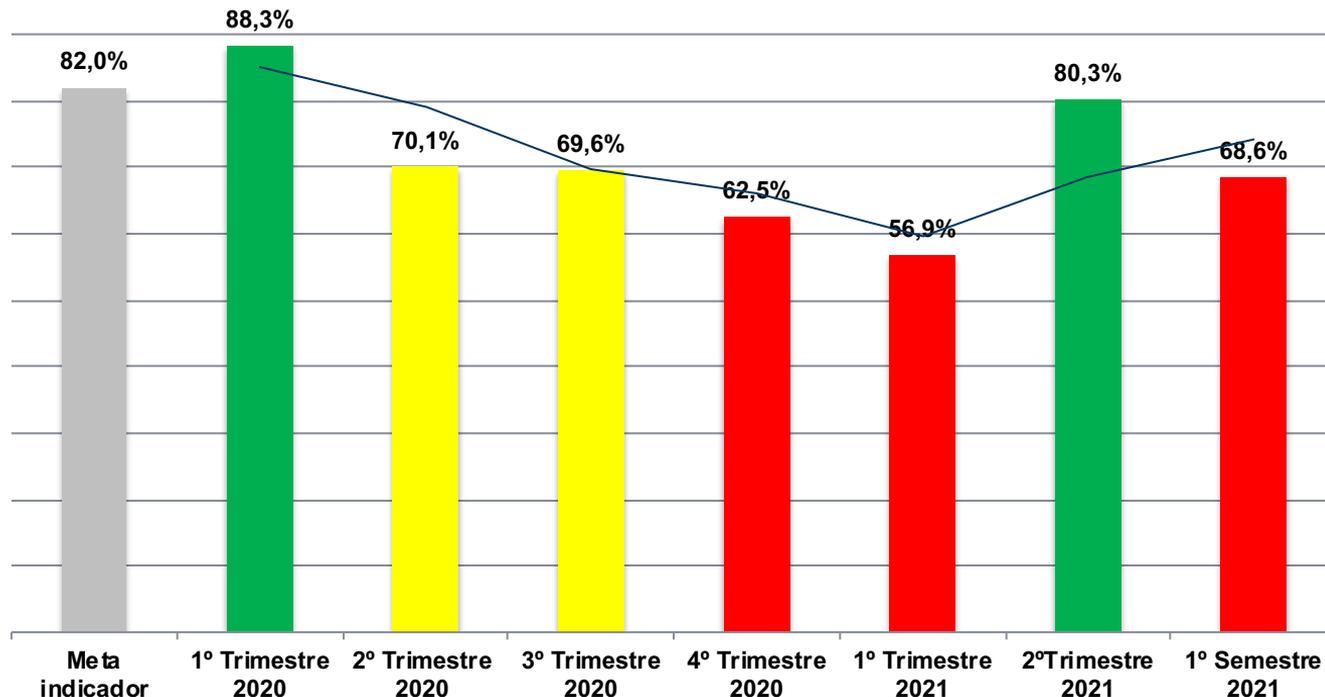
Insuficiente	0% - 69%	Satisfactorio	69,01% - 80%	Sobresaliente	80,1% - 100%
--------------	----------	---------------	--------------	---------------	--------------

Índice de satisfacción global "Todos los canales"

Comportamiento por trimestres

En la siguiente gráfica se presenta el comportamiento histórico del indicador por trimestre, dentro de lo cual se destaca la recuperación del mismo en el 2º trimestre de la vigencia 2021, pasando de un nivel insuficiente a sobresaliente.

Resultados del indicador global



RANGO PORCENTUAL

Insuficiente

0% - 69%

Satisfactorio

69,01% - 80%

Sobresaliente

80,1% - 100%

Análisis de resultados 1º trimestre

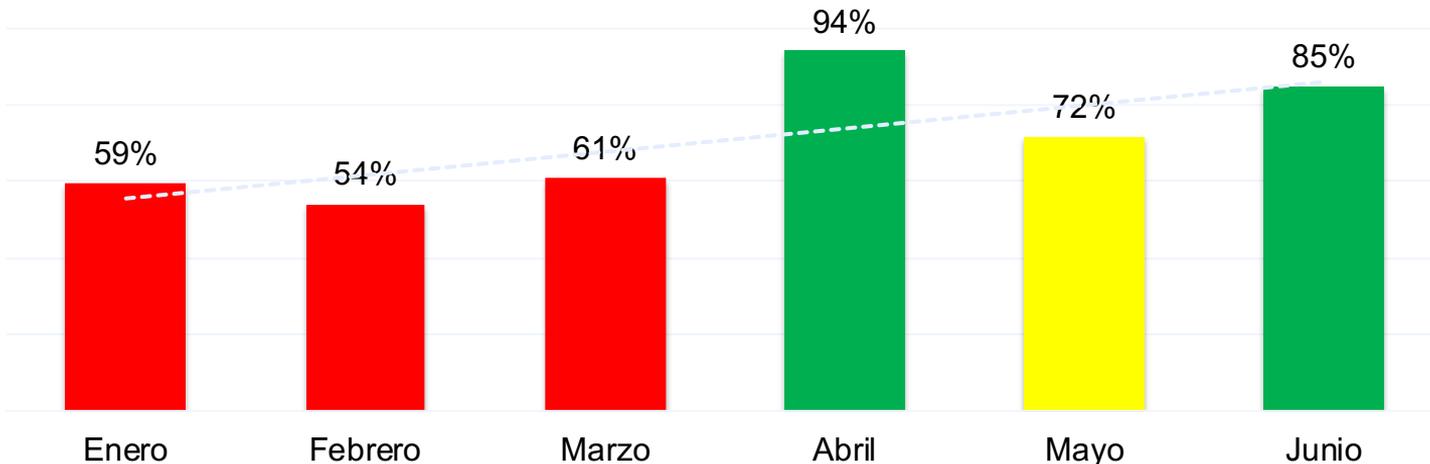
- ✧ La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida por la Entidad para la gestión de sus requerimientos en el segundo trimestre del año 2021, se ubicó en un rango porcentual "sobresaliente" con un 80,3% sobre 100%, lo que indica que el nivel de satisfacción de los usuarios aumentó en 23,5% frente al periodo 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. Sobre el canal telefónico desde el GSC se invitó a diligenciar la herramienta de calificación (menú del PBX), a partir de lo cual la participación de la ciudadanía aumentó respecto al periodo anterior (58 calificaciones).
- ✧ Respecto al canal presencial (atendido en primer nivel por el GSC) y el canal de servicio postal (atendido por el GGD en el Punto de Atención al Ciudadano de la Entidad), se habilitó a partir del 14 de junio de la vigencia, lo cual influyó de manera directa en el comportamiento promedio del indicador, pues apalancó la mejora del indicador.

Análisis de resultados 2º trimestre

- ✧ Se ubicó en un rango porcentual “Insuficiente” con un 56,8% sobre 100%, disminuyendo en 5,6% frente al periodo anterior.
- ✧ Es importante tener en cuenta para el análisis del comportamiento del indicador, que a causa de la contingencia derivada del COVID-19, el principal canal habilitado para la atención al ciudadano fue el virtual, por lo cual la calificación se realizó directamente sobre las respuestas a PQRD que dan en general todas las dependencias de la Entidad.
- ✧ 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.
- ✧ Sobre el canal telefónico pese a que se habilitó e invitó desde el GAC a diligenciar la herramienta de calificación (menú del PBX), la participación de la ciudadanía fue muy baja (6 calificaciones realizadas), ya que está es voluntaria.
- ✧ Respecto al canal presencial (atendido en primer nivel por el GSC) y el canal de servicio postal (atendido por el GGD en el Punto de Atención al Ciudadano de la Entidad), se mantuvieron deshabilitados dada la emergencia sanitaria del Covid-19 para atención durante el periodo de medición, lo cual infirió de manera directa en el comportamiento promedio del indicador en la vigencia.

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

Resultados del indicador global



Se destaca la evolución del indicador en el segundo trimestre de la vigencia, lo cual se debió a la apertura de nuevos canales de atención que permitió la diversificación de la muestra. Adicionalmente, desde el GSC se lideraron mesas de trabajo con las dependencias de la Entidad, enfocadas a mejorar la calidad de las respuestas que se dan a la ciudadanía.

RANGO PORCENTUAL

Insuficiente

0% - 69%

Satisfactorio

69,01% - 80%

Sobresaliente

80,1% - 100%

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 informe de PQRD de la vigencia 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 de éste informe a los enlaces de PQRD para retroalimentación a sus dependencias, haciendo hincapié en los radicados sobre los que la ciudadanía señaló solicitar especial seguimiento.
- ✧ Fortalecer de parte de los servidores del GSC y otras dependencias que atienden el canal telefónico la invitación a diligenciar la encuesta de percepción para continuar diversificando la muestra.

**Resultados
desagregados**

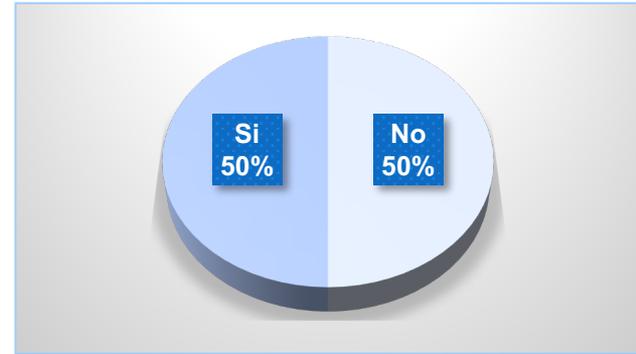
Canal virtual



Canal virtual – Transparencia activa (Página Web)

1 Disponibilidad

¿Encontró la información pública que buscaba en la página web del Ministerio?



2 Oferta

Si no encontró la información, especifique en este espacio ¿qué información buscaba?

Respuestas:

- ✓ **Directorio actualizado de resoluciones de la Entidad**



Canal virtual – Sección Transparencia (activa)

Página web

2 Oferta

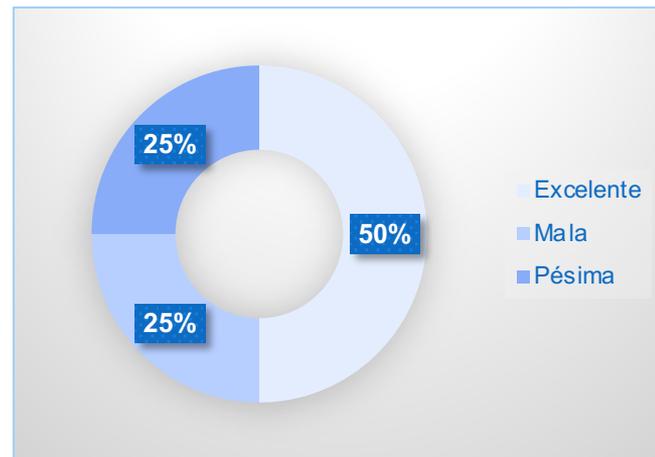
Si no encontró la información, especifique en este espacio ¿qué información buscaba?

Respuestas:

- ✓ **Directorio actualizado de resoluciones de la Entidad**

3 Pertinencia

Califique la pertinencia de la información que consultó en el Sitio Web del Ministerio:



Canal virtual – Sección Transparencia (activa)

Página Web

4

Colaboración

¿Qué información le gustaría que el Ministerio publique en el Sitio Web?



Respuestas:

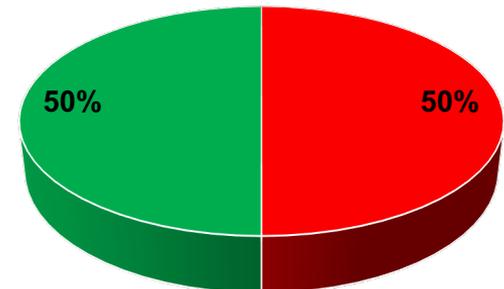
- ✓ Información de control social
- ✓ Directorio actualizado de resoluciones

5

Satisfacción

En general frente al servicio de información brindada en el sitio web, Usted se siente:

■ Muy insatisfecho ■ Muy satisfecho

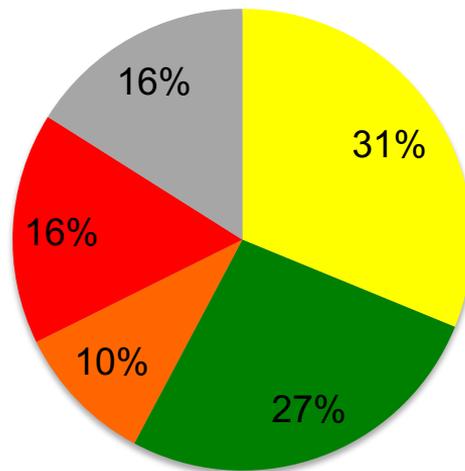


Canal virtual – Transparencia pasiva (Formulario de PQRD y correo electrónico)

1 Claridad

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

■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Pésima ■ Regular



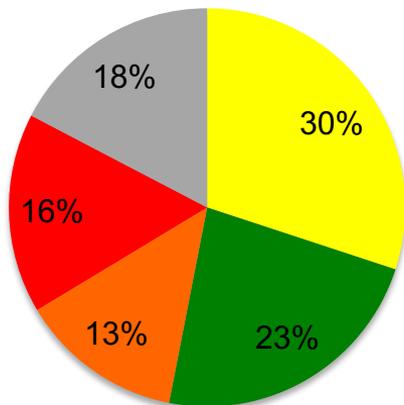
*Muestra: 616
respuestas*

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

2 Oportunidad

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

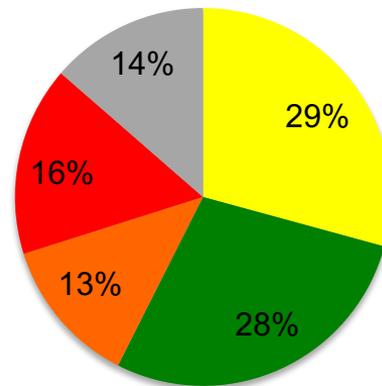
■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Pésima ■ Regular



3 Pertinencia

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

■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Pésima ■ Regular



Muestra: 616
respuestas



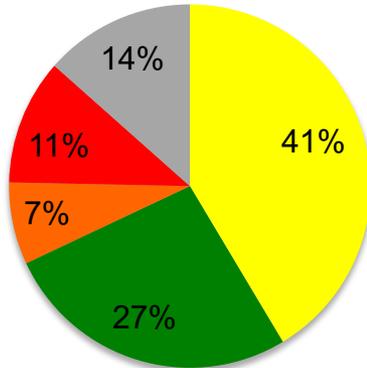
Canal virtual – Transparencia pasiva (Formulario de PQRD y correo electrónico)



4 Accesibilidad

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

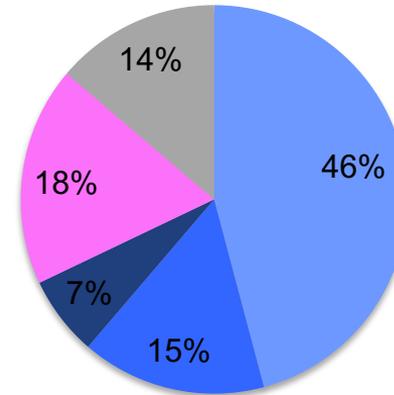
■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Pésima ■ Regular



5 Uso del canal

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

■ Anual ■ Mensual ■ Semanal ■ Semestral ■ Trimestral



Muestra: 616
respuestas

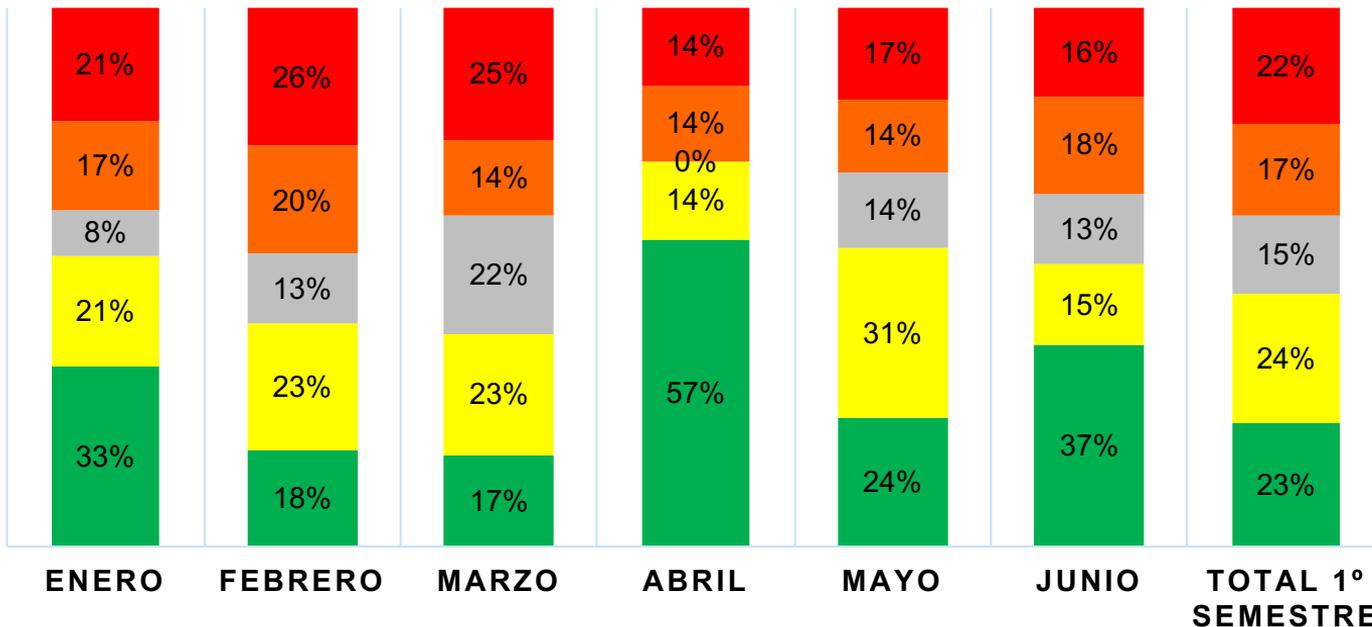
Canal virtual – Transparencia pasiva (Formulario de PQRD y correo electrónico)

6 Satisfacción general

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

Índice de
satisfacción
canal 62%

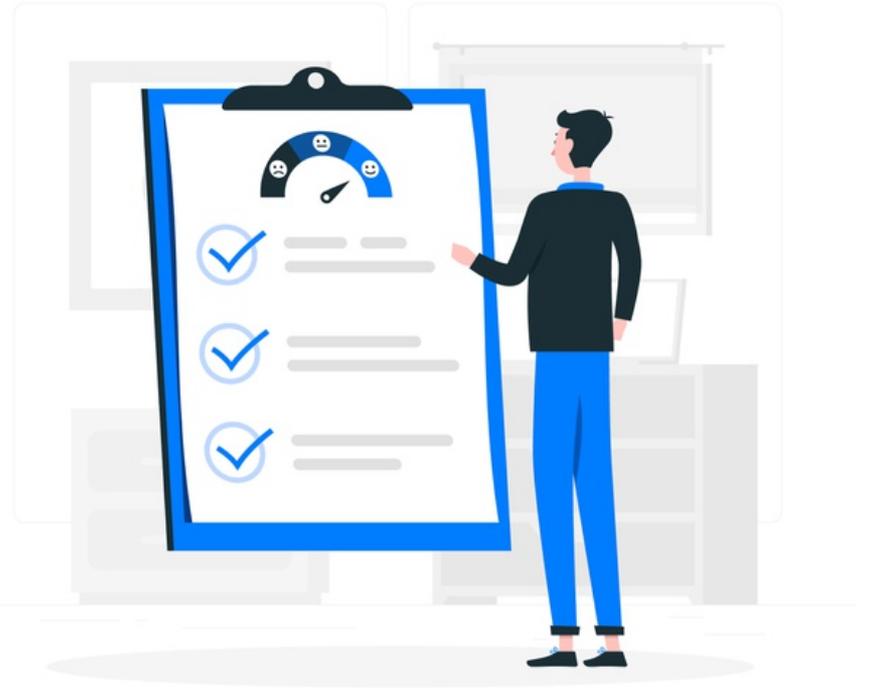
Muy satisfecho Satisfecho Conforme Insatisfecho Muy insatisfecho



Muestra: 508 respuestas

Resultados desagregados

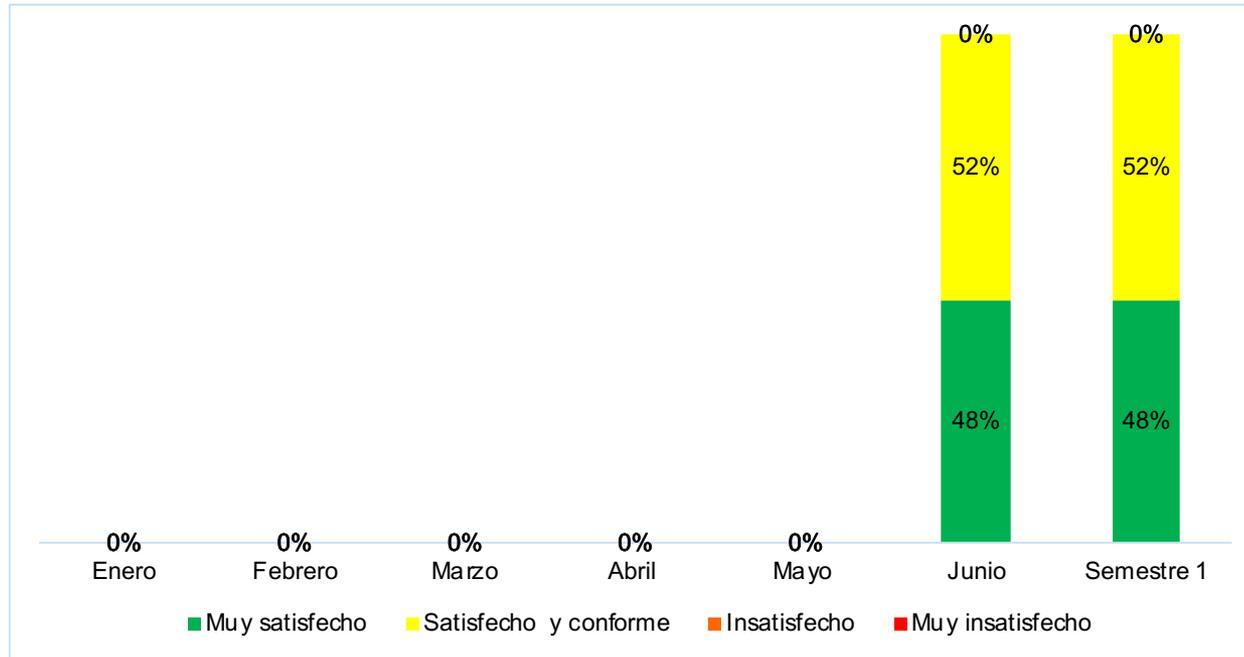
Canal presencial
y servicio postal



Canal presencial y servicio postal

6 Satisfacción general

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



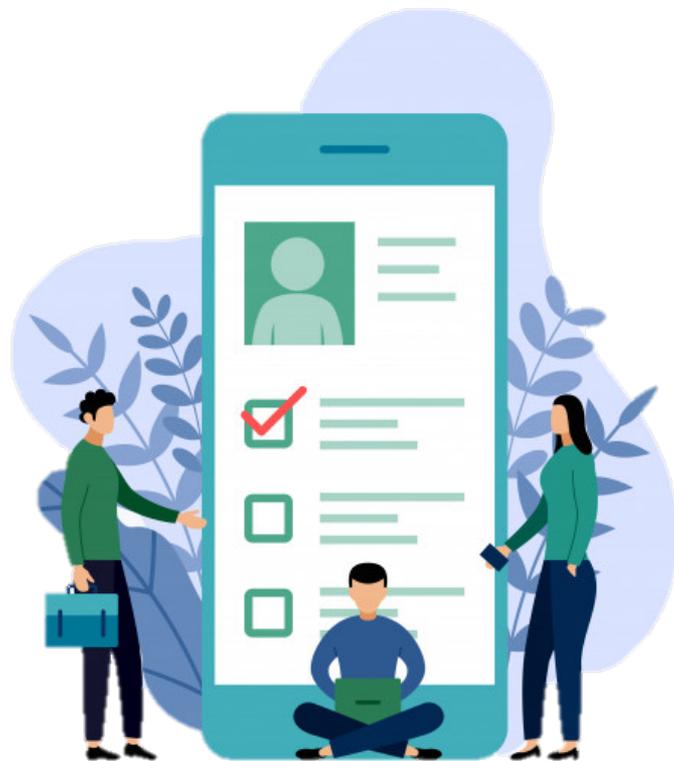
Índice de satisfacción canal 100%



Muestra: 67 respuestas

**Resultados
desagregados**

Canal telefónico

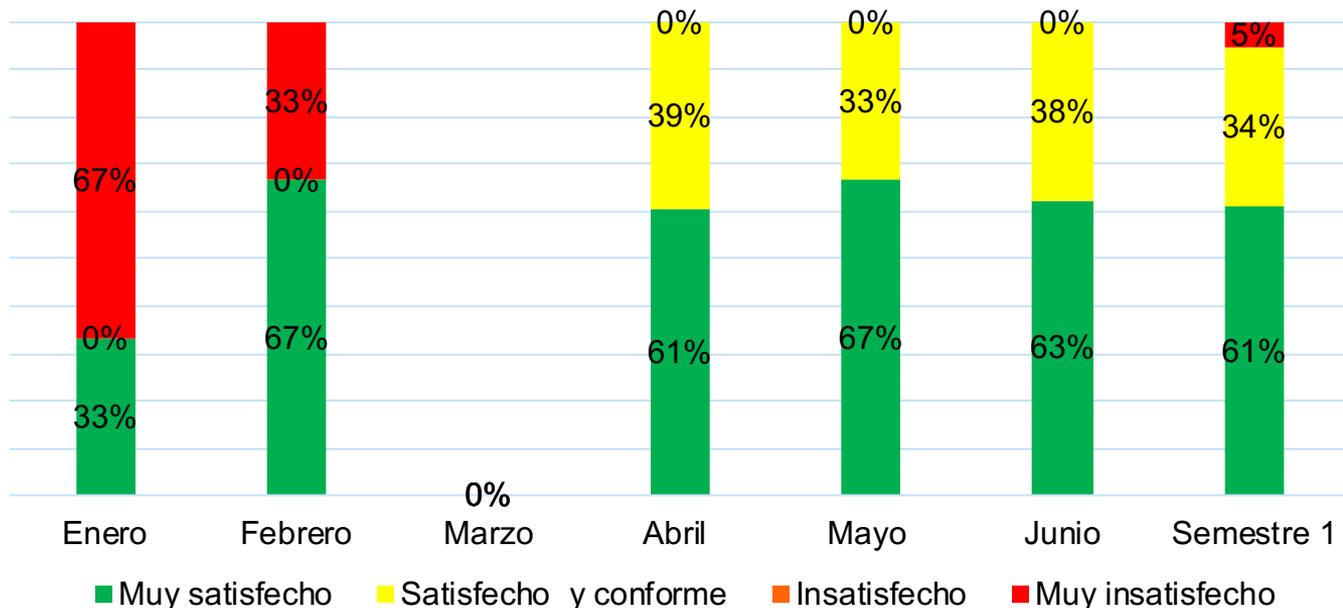


Canal telefónico

6 Satisfacción general

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

Índice de
satisfacción
canal 95%



Muestra: 59 respuestas
En el mes de marzo no se registraron calificaciones de parte de la ciudadanía

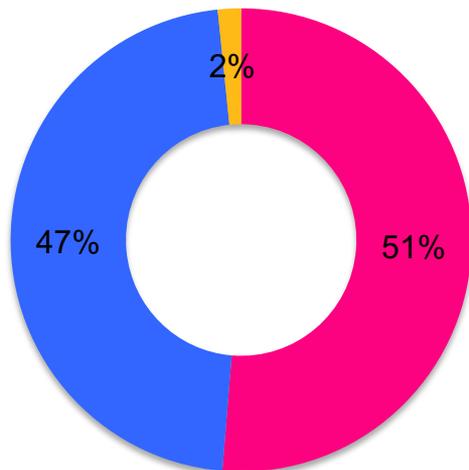
Caracterización de grupos de interés atendidos



Caracterización ciudadanos atendidos 1º Semestre 2021

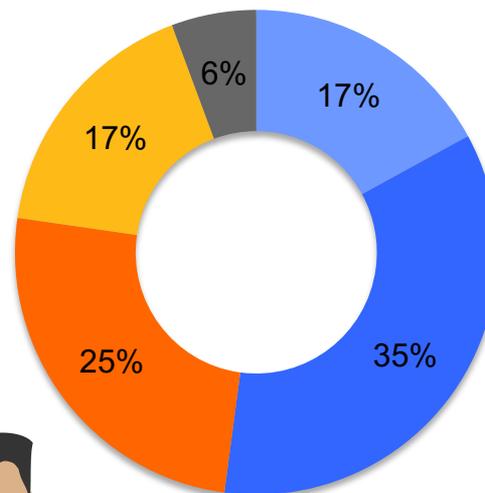
Género al que pertenece

Femenino Masculino No responder



Su edad está en el rango:

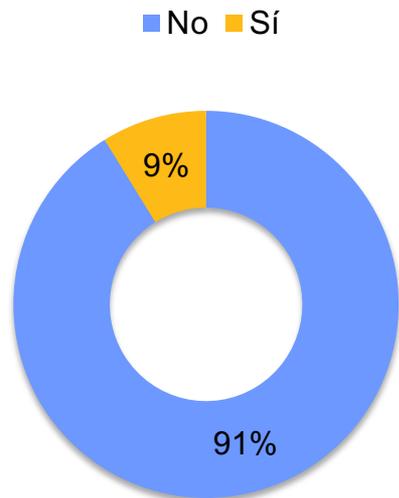
18 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 51 a 60 años Mayor a 60 años



Muestra: 616 respuestas

Caracterización ciudadanos atendidos 1º Semestre 2021

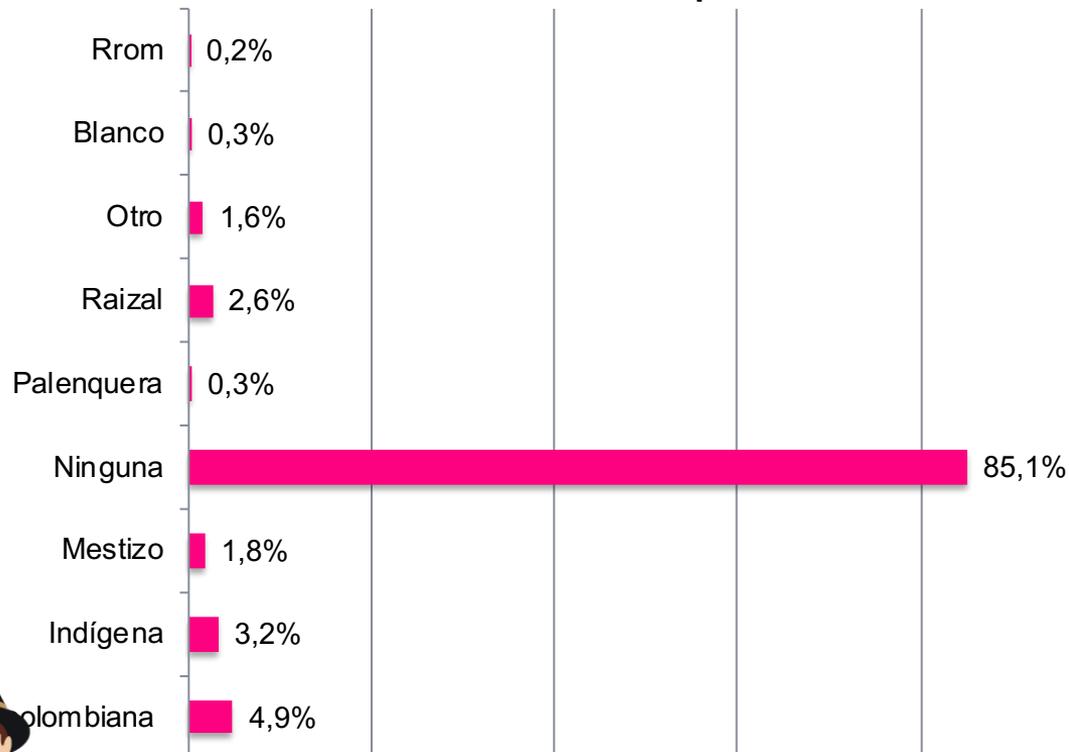
Se encuentra fuera de Colombia:



Muestra: 34 respuestas



Autoreconocimiento de pertenencia étnica

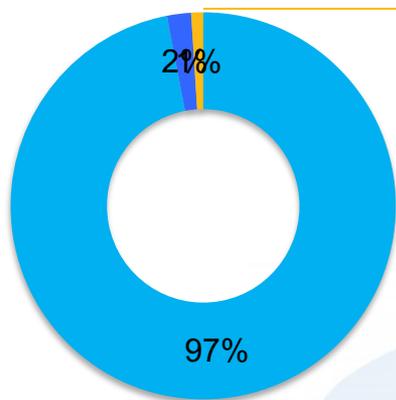


Muestra: 616 respuestas

Caracterización ciudadanos atendidos 1º Semestre 2021

Tiene alguna situación o condición de discapacidad

■ No ■ No responder ■ Sí



Indique el tipo de discapacidad:

1

Auditiva

1

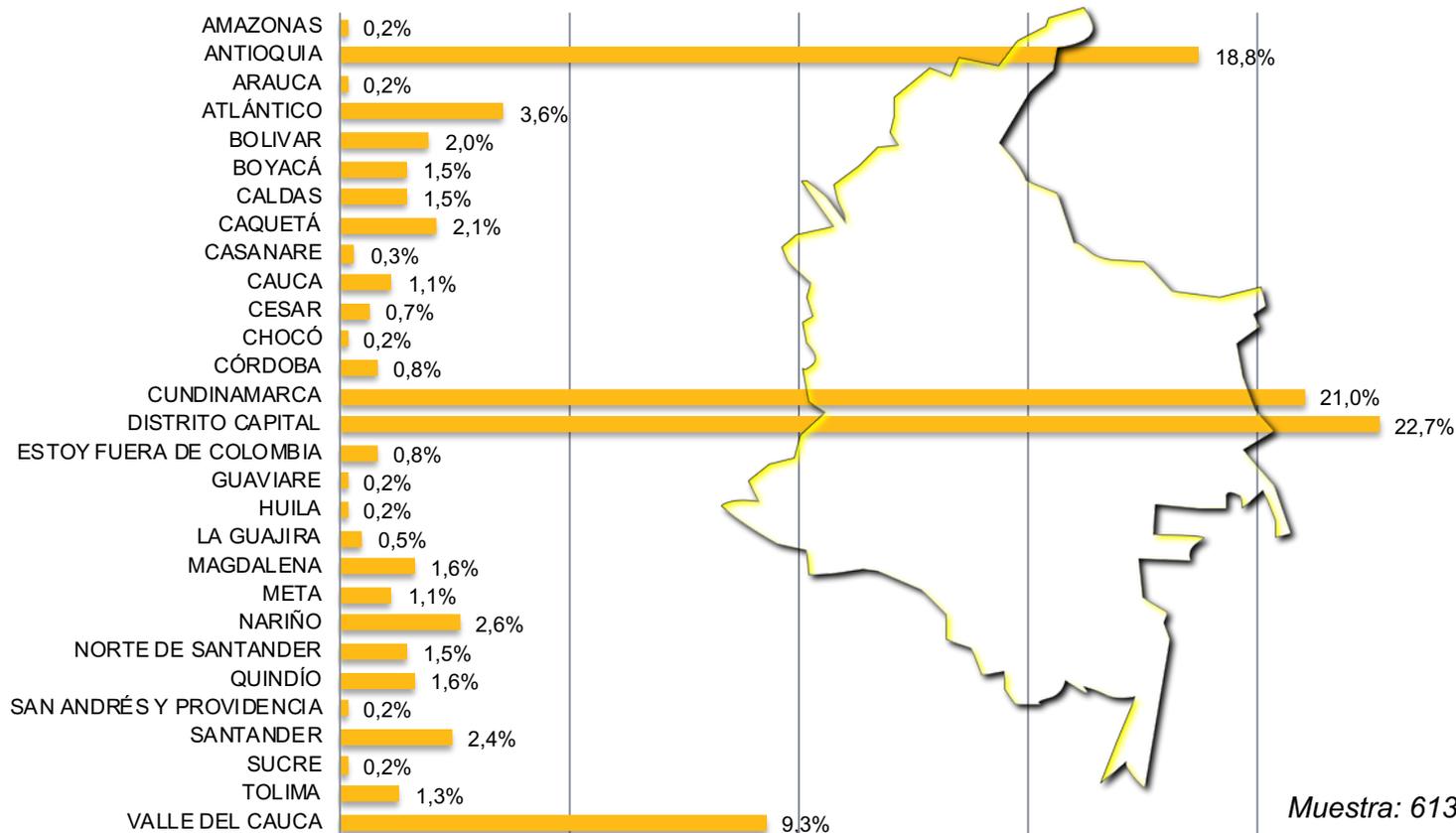
Motora

Muestra: 199 respuestas



Caracterización ciudadanos atendidos 1º Semestre 2021

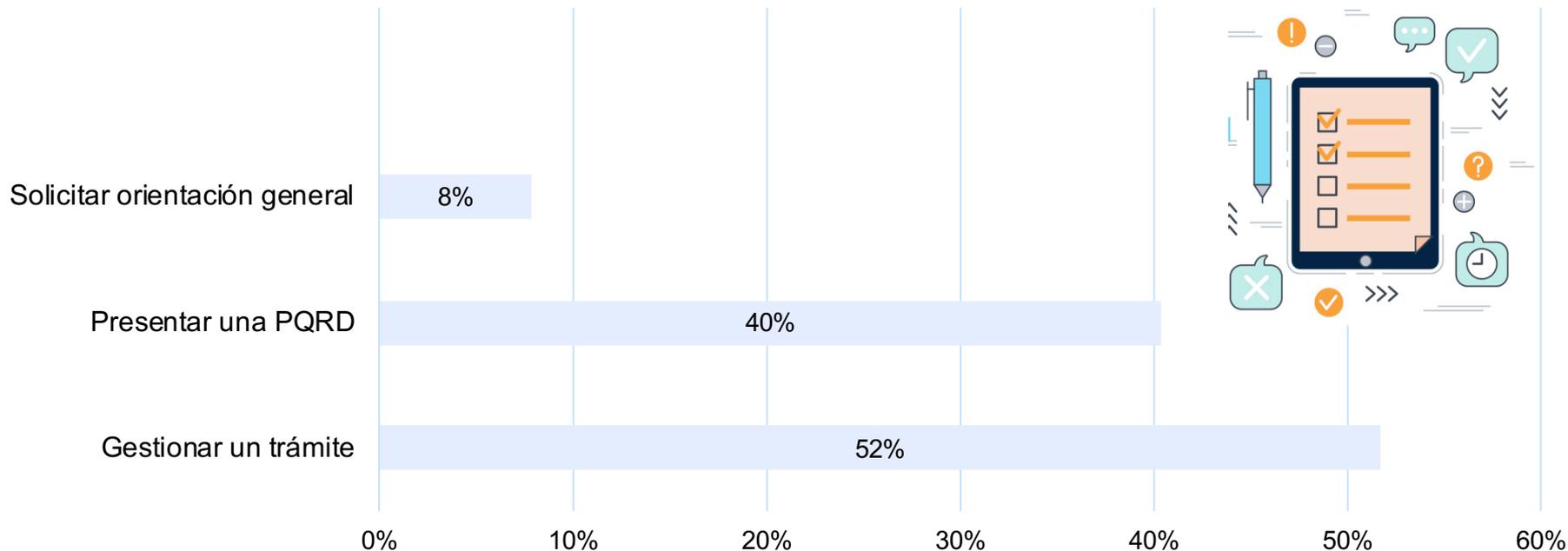
Seleccione el departamento del país en el que se encuentra ubicado (a)



Muestra: 613 respuestas

Caracterización ciudadanos atendidos 1º Semestre 2021

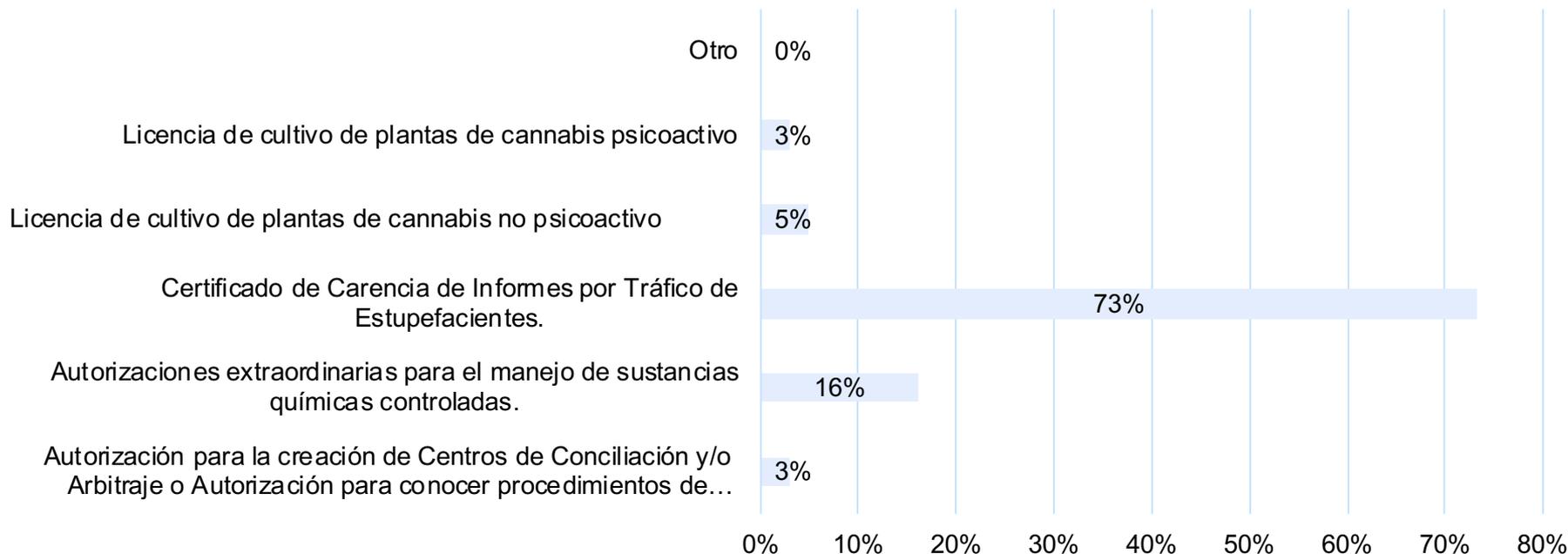
Usted acudió al MinJusticia para:



Muestra: 199 respuestas

Caracterización ciudadanos atendidos 1º Semestre 2021

Seleccioné el trámite que gestionó (cuando aplique):

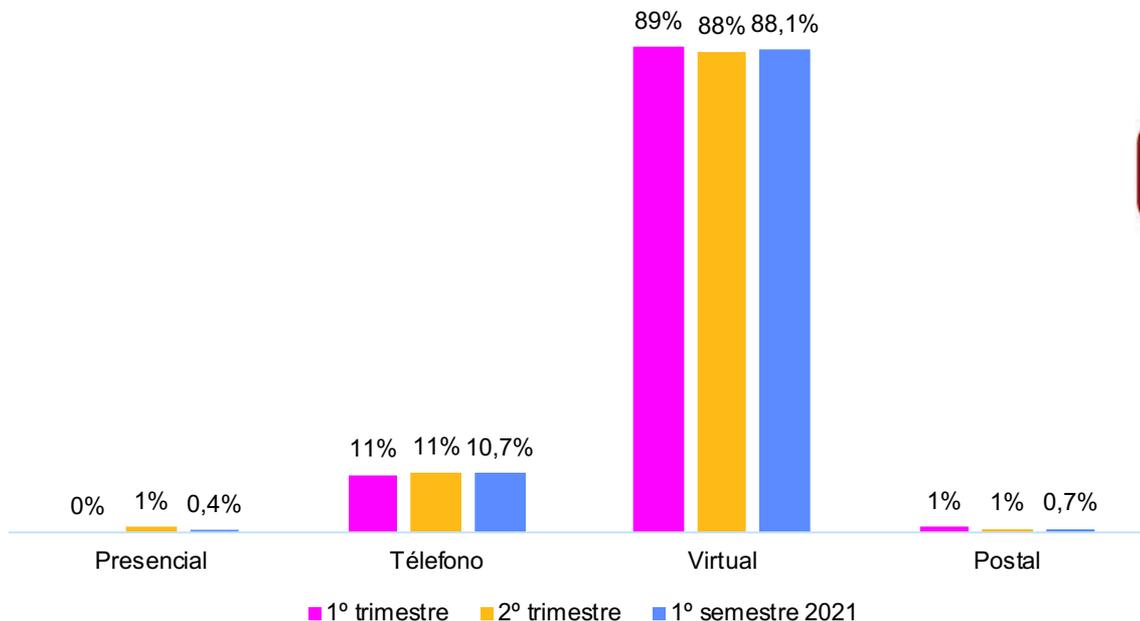


Muestra: 105 respuestas

Caracterización ciudadanos atendidos 1º Semestre 2021

Uso de los canales

A continuación se presenta la distribución de atenciones realizadas por los diferentes canales del Ministerio, para el periodo de medición:



Muestra: 6693 respuestas

04.

Conclusiones y
recomendaciones

Conclusiones

La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida, en el 1º semestre de la vigencia 2021, se ubica en un rango porcentual “Satisfactorio”, con 70,8% de satisfacción y conformidad de la ciudadanía sobre 100% de las calificaciones realizadas.

El índice de satisfacción de la atención por el canal virtual, fue la principal fuente de información que aplicó para la medición, pues debido a la contingencia derivada del COVID-19, ya que, los canales presencial y de servicio postal (ventanillas presenciales), se habilitaron solo a partir del 14 de junio. Respecto al canal telefónico la ciudadanía se fortaleció la participación en la encuesta dispuesta por la Entidad.

Es importante resaltar la prevalencia de la usabilidad del canal virtual en el periodo de medición, debido a la contingencia derivada del COVID-19, lo cual supone retos significativos para la Entidad, bajo la nueva normalidad del país en materia de atención a la ciudadanía.

Recomendaciones

- ✓ 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.
- ✓ Se recomienda continuar realizando campañas de 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, por los canales que autorice el Gobierno Nacional de acuerdo con la contingencia COVID-19.
- ✓ 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.
- ✓ Socializar 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 hincapié en los radicados sobre los que la ciudadanía señaló solicitar especial seguimiento.
- ✓ Seguir realizando la revisión con las dependencias, a los radicados sobre los cuales la ciudadanía se requirió mayor seguimiento sobre la atención brindada por la Entidad.



**La justicia
es de todos**

Minjusticia