



**La justicia  
es de todos**

**Minjusticia**

# Medición percepción ciudadana de la atención y caracterización de los peticionarios



**2º Semestre 2021**

**Ministerio de Justicia y del Derecho**

*Secretaría General – Grupo de Servicio al Ciudadano*

# 01. Introducción

# Introducción

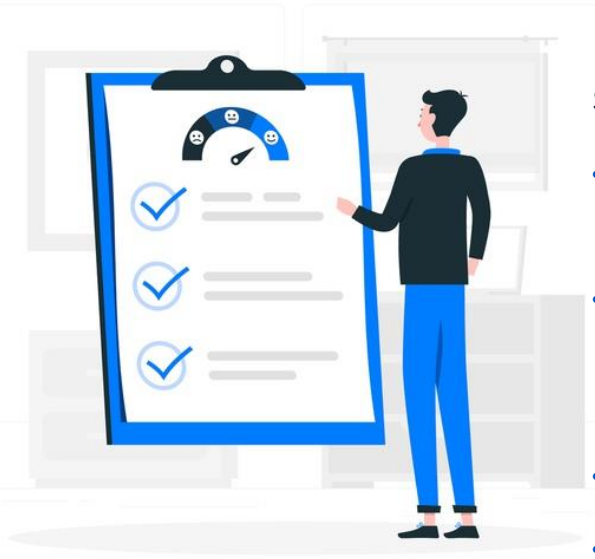
El Ministerio de Justicia y del Derecho, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, realiza la medición que permite identificar el nivel perceptivo de los ciudadanos, respecto a la atención recibida por los diferentes canales oficiales dispuestos por la Entidad (virtual, presencial, telefónico y de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

Este informe consolida los resultados de la medición realizada en el segundo 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:

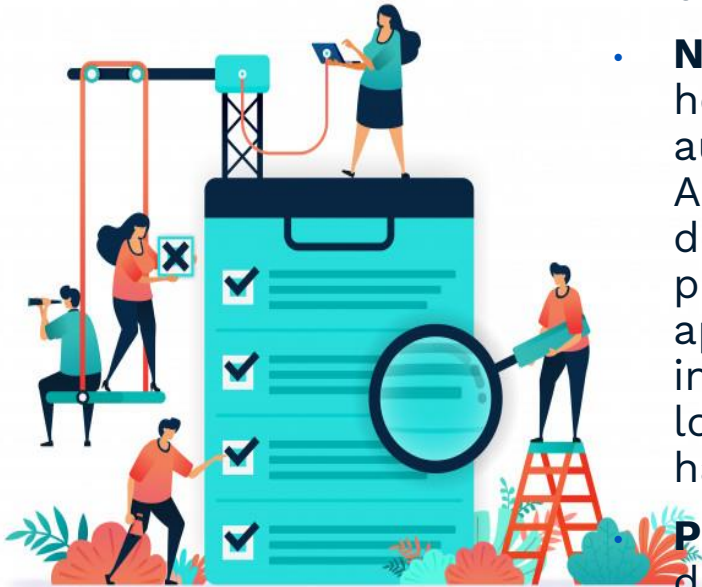
- **Instrumentos aplicados:** encuestas virtuales semi-estructuradas
- **Canal objeto de medición:** presencial – punto de atención al ciudadano, ventanilla de correspondencia física y formulario virtual.
- **Periodo de aplicación:** julio a diciembre de 2021
- **Nota sobre diligenciamiento del instrumento:** es importante señalar que, para este periodo de medición, a causa de la contingencia COVID-19, este canal prestó servicio en horario de 9:00 am a 3:30 pm jornada continua.

# 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.

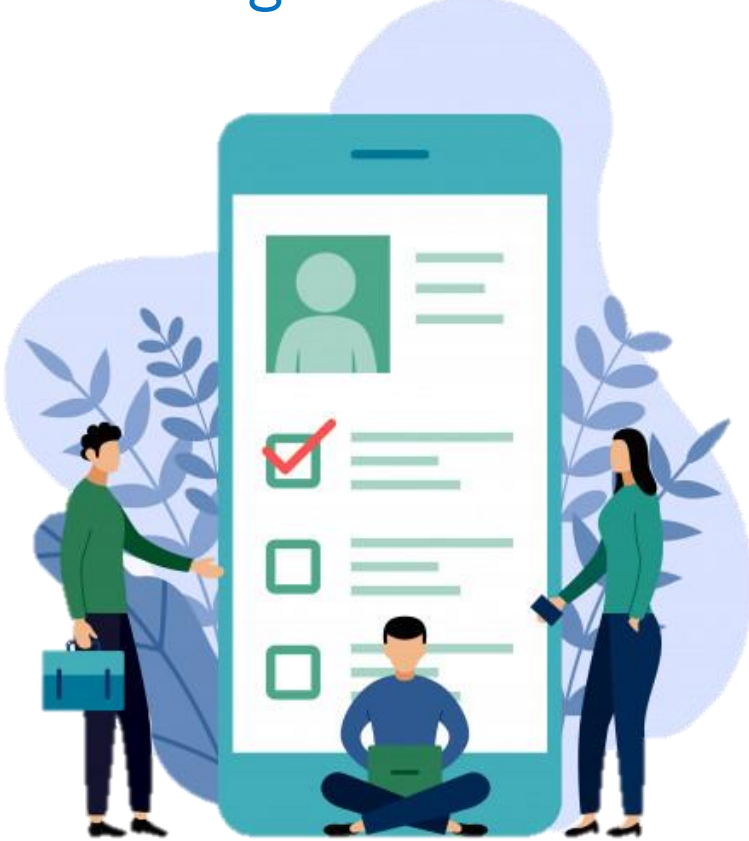
**Periodo de recopilación de información:** julio a diciembre de 2021.



# 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:** El funcionario o contratista invita al ciudadano a responder encuesta, la herramienta es de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos.
- **Periodo de recopilación de información:** julio a diciembre de 2021





# 03. Resultados

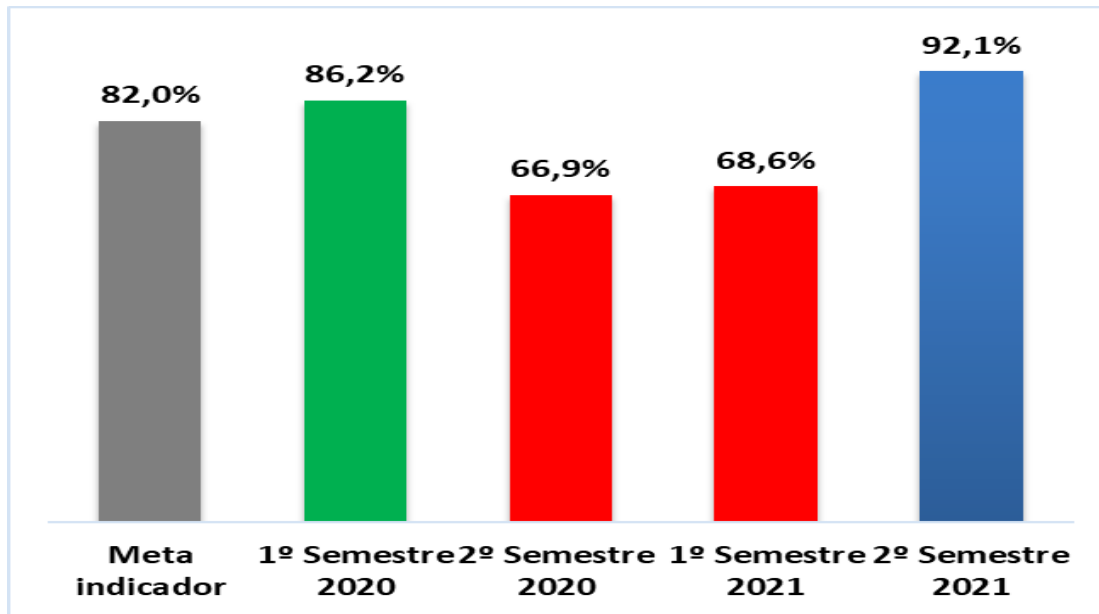
# Resultados

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 “sobresaliente” con un 92,1% sobre 100%, aumentando la percepción ciudadana satisfactoria sobre la atención en un 23,5% frente al semestre inmediatamente anterior.

**Periodo información:** julio a diciembre 2021

**Tipo de indicador:** calidad

**Tendencia:** ascendente

**Meta:** 82%

**Muestra:** 1.604

**Nivel de confianza:** 95%

**Margen de error:** 3.8

## RANGO PORCENTUAL

Insuficiente

0% - 69%

Satisfactorio

69,01% - 80%

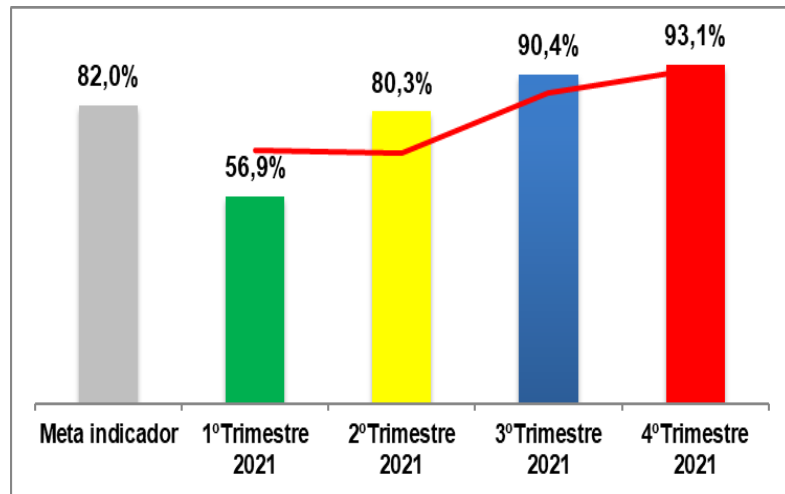
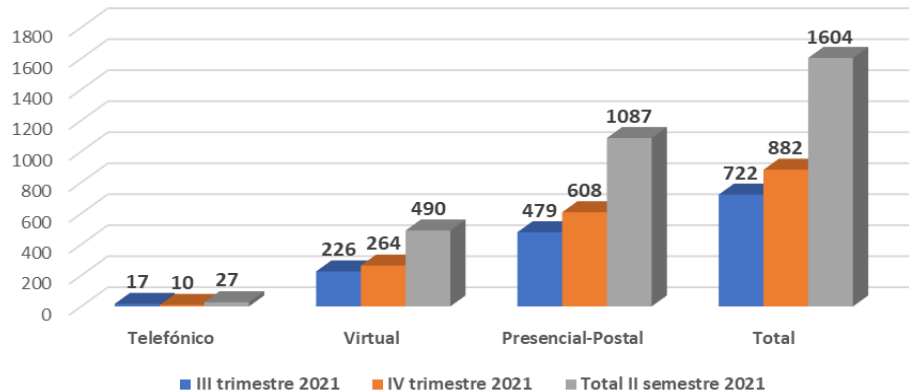
Sobresaliente

80,1% - 100%

# Resultados del indicador global

En las siguientes gráficas se presenta el comportamiento del indicador por trimestre, dentro de lo cual se destaca la recuperación del mismo en los trimestres 2, 3 y 4 de la vigencia 2021, pasando de un nivel insuficiente a sobresaliente, la cantidad de encuestas diligenciadas aumentaron en el periodo rendido.

Cantidad encuestas realizadas por canal de atención



## RANGO PORCENTUAL

Insuficiente

0% - 69%

Satisfactorio

69,01% - 80%

Sobresaliente

80,1% - 100%

# Análisis de resultados II semestre 2021

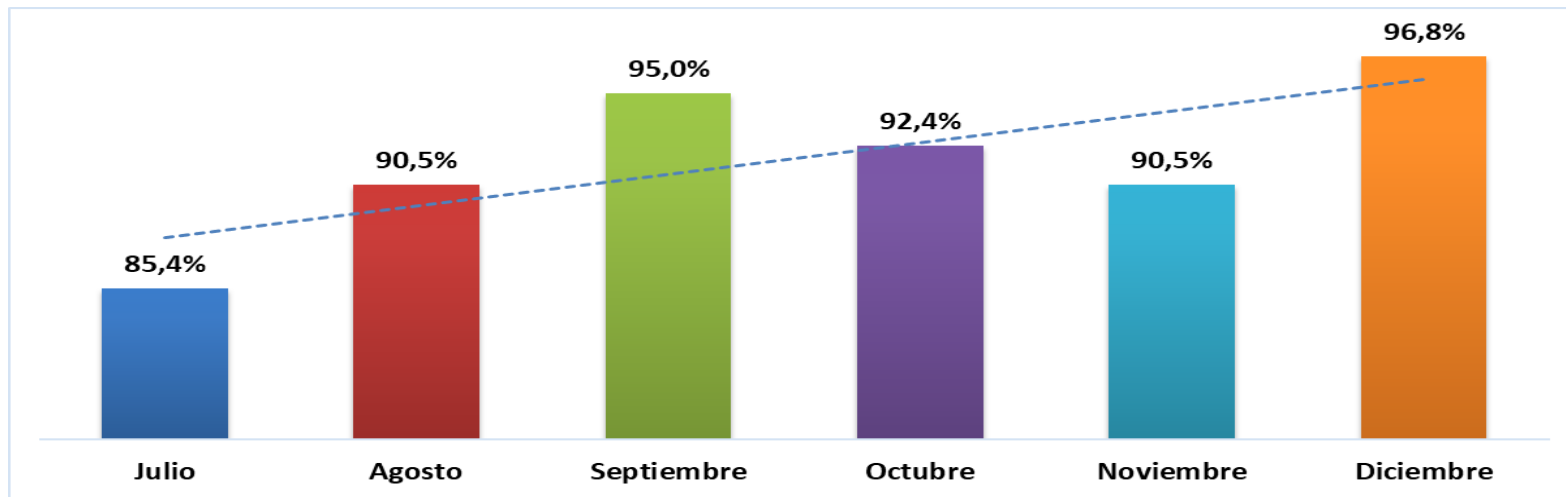
- ✧ La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida por la Entidad para la gestión de sus requerimientos en el tercer trimestre del año 2021, se ubicó en un rango porcentual "sobresaliente" con un 90,4% sobre 100%, lo que indica que el nivel de satisfacción de los usuarios aumentó en 10,1% frente al trimestre inmediatamente anterior.
- ✧ En el cuarto trimestre del año 2021, se ubicó en un rango porcentual "sobresaliente" con un 93,1% sobre 100%, lo que indica que el nivel de satisfacción de los usuarios aumentó en 2,7% 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 490 registros por este canal de atención
- ✧ Sobre el canal telefónico desde el GSC se invitó a diligenciar la herramienta de calificación (menú del PBX), este canal estuvo habilitado por todo el trimestre. Se evidencia que a los ciudadanos no les gusta responder la encuesta por este medio, para el semestre rendido se obtuvo 27 registros por este canal de atención.

# Análisis de resultados II semestre 2021

- ✧ 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), este canal estuvo habilitado por todo el trimestre y los ciudadanos que se acercan a las ventanillas de atención realizan la respectiva calificación de percepción, para el semestre rendido se obtuvo 1,087 registros por este canal de atención.
- ✧ Es importante tener en cuenta para el análisis del comportamiento del indicador, que a causa de la contingencia derivada del COVID-19, el MJD habilitó todos los canales de atención y los canales por los cuales se recibieron mayor número de encuestas registradas fue el presencial y canal postal.
- ✧ 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 rendido 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

# Resultados del indicador global



Se destaca la evolución del indicador en el segundo semestre de la vigencia, lo cual se debió a que los canales de atención estuvieron habilitados todo el semestre. 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 solicitó 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 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

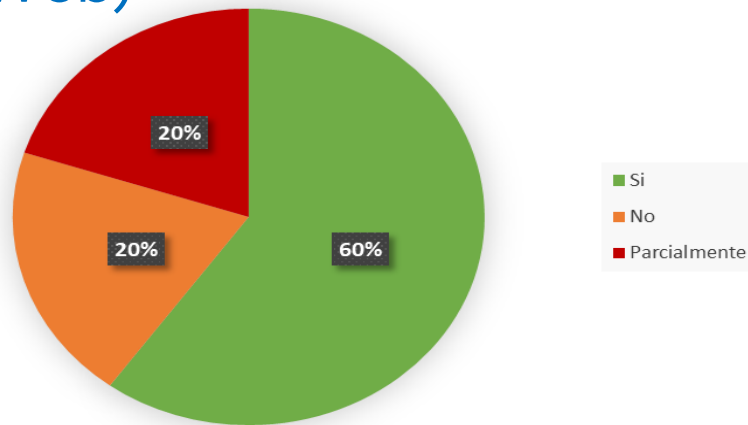
Canal virtual



# 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:**

✓ No especifican



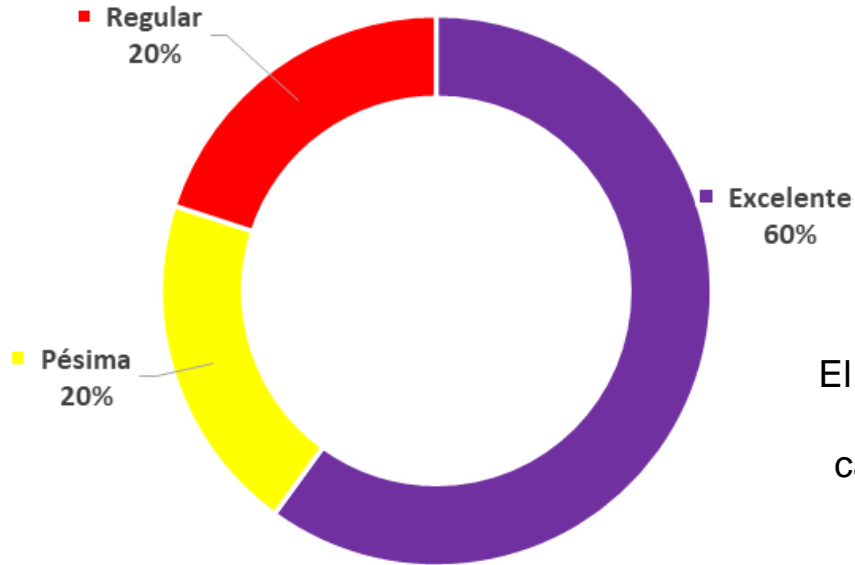
# Canal virtual – Sección Transparencia (activa)

## Página web

3

### Pertinencia

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



El 60% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta califican como adecuada y/o oportuna la información consultada.



# Canal virtual – Sección Transparencia (activa) Página Web

4

## Colaboración

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



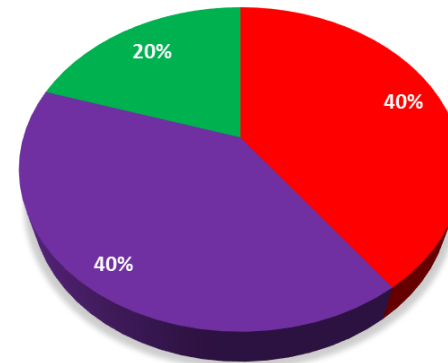
### Respuestas:

- ✓ Información de control social
- ✓ Ayuda si el sitio web no funciona correctamente
- ✓ Quejas y reclamos

5

## Satisfacción

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

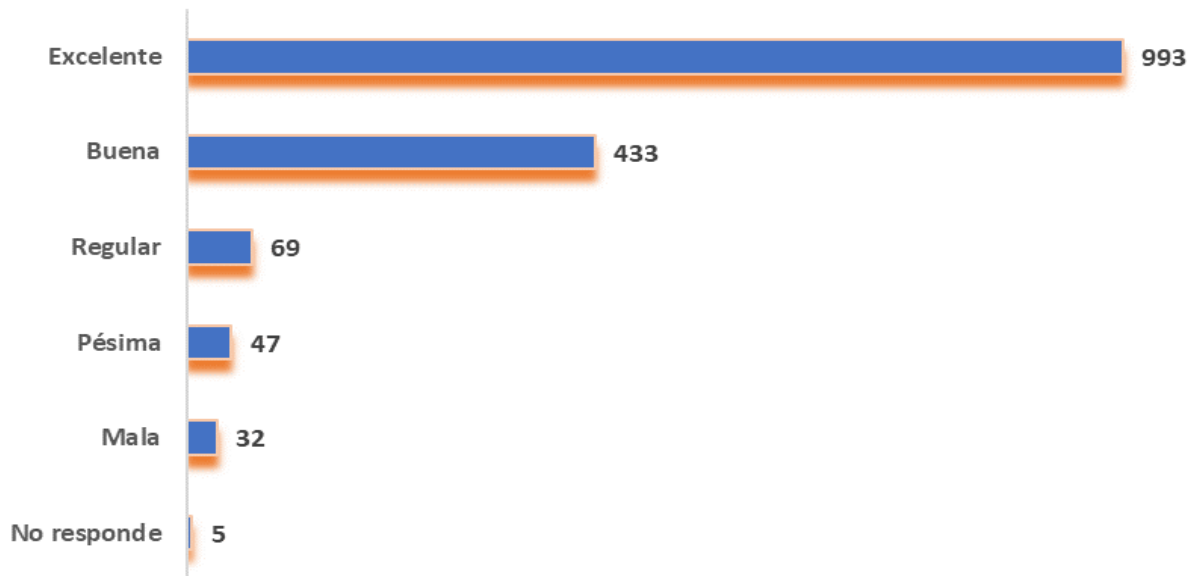


■ Muy satisfecho ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho

# 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

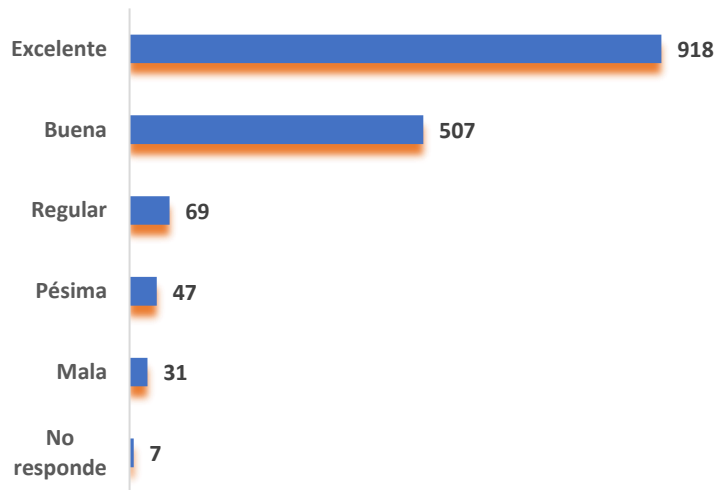


**Muestra: 1.579  
respuestas**

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

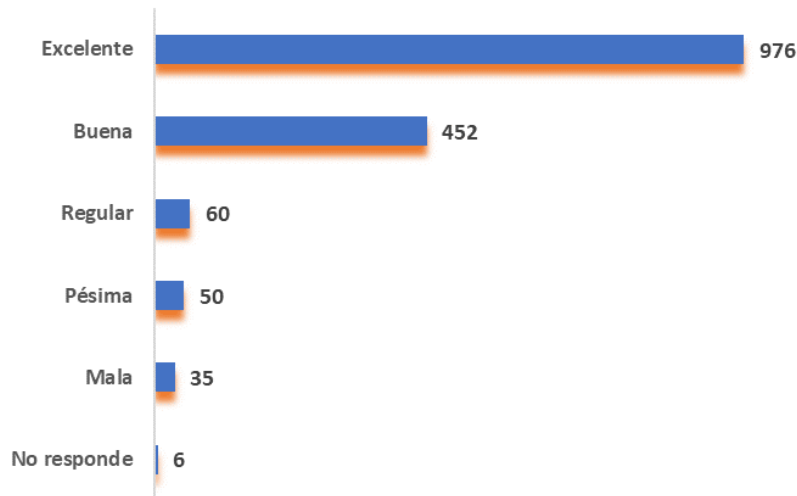
## 2 Oportunidad

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: 1.579  
respuestas**

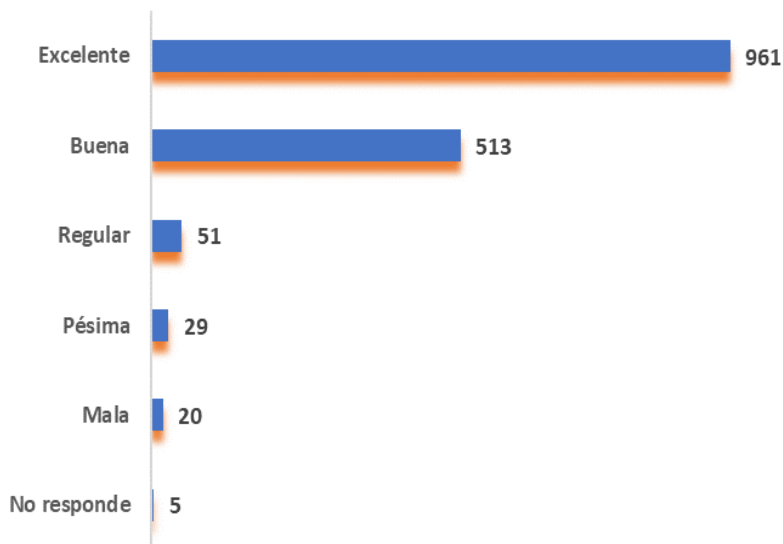


# Canal virtual – Transparencia pasiva (Formulario de PQRD y correo electrónico)



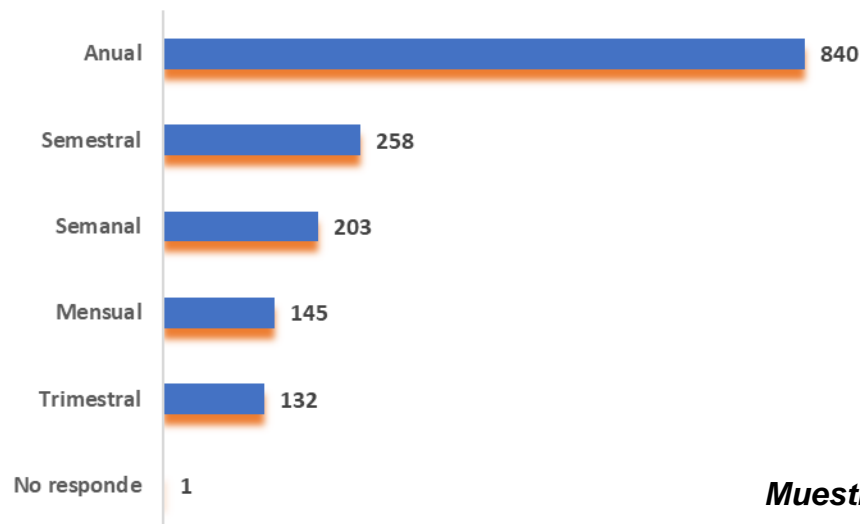
## 4 Accesibilidad

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: 1.579  
respuestas**

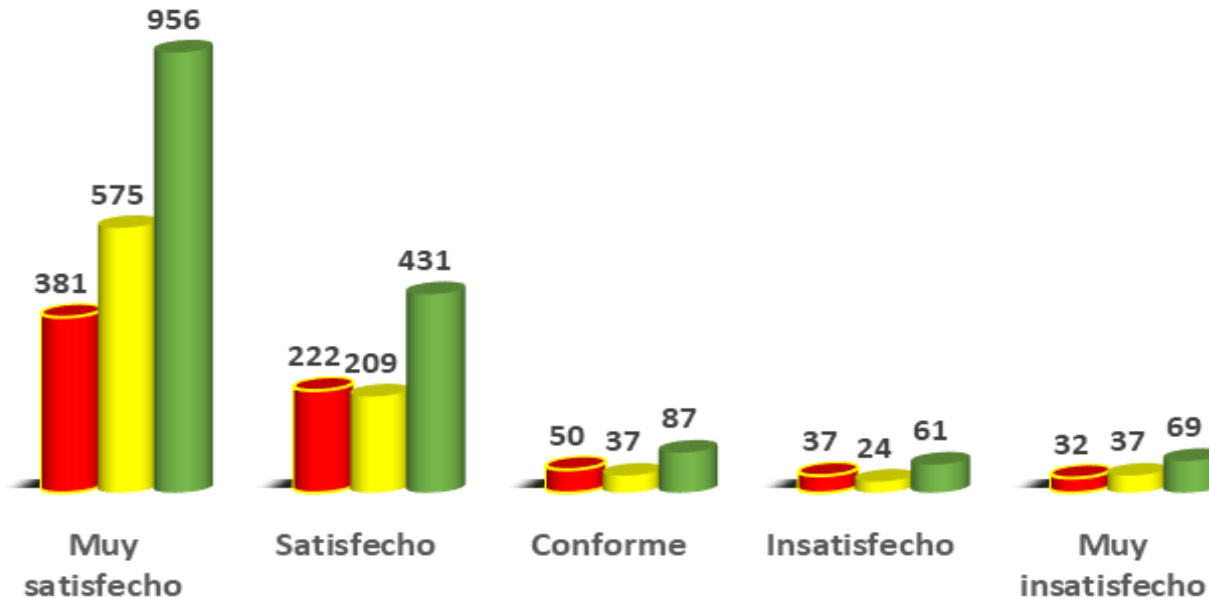
# Canal virtual – Transparencia pasiva (Formulario de PQRD y correo electrónico)

## 6 Satisfacción general

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

Índice de  
satisfacción II  
semestre 92,1%

■ III trimestre ■ IV trimestre ■ Total II semestre

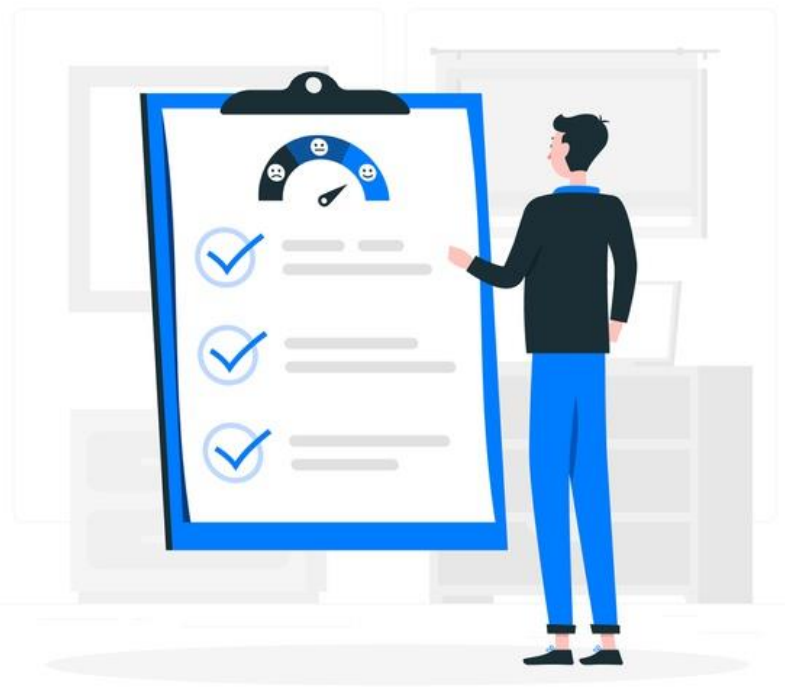


**Muestra:** 1.604 respuestas



Resultados  
desagregados

Canal  
presencial y  
servicio postal

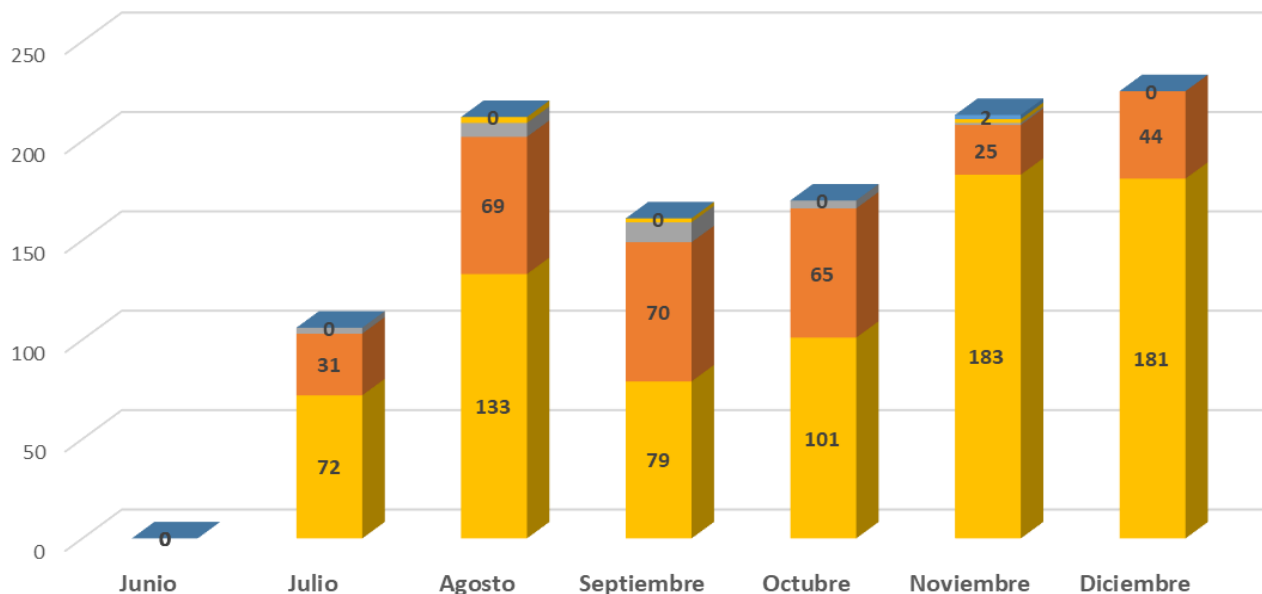


# Canal presencial y servicio postal

## 6 Satisfacción general

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

Muy satisfecho Satisfecho Conforme Insatisfecho Muy insatisfecho



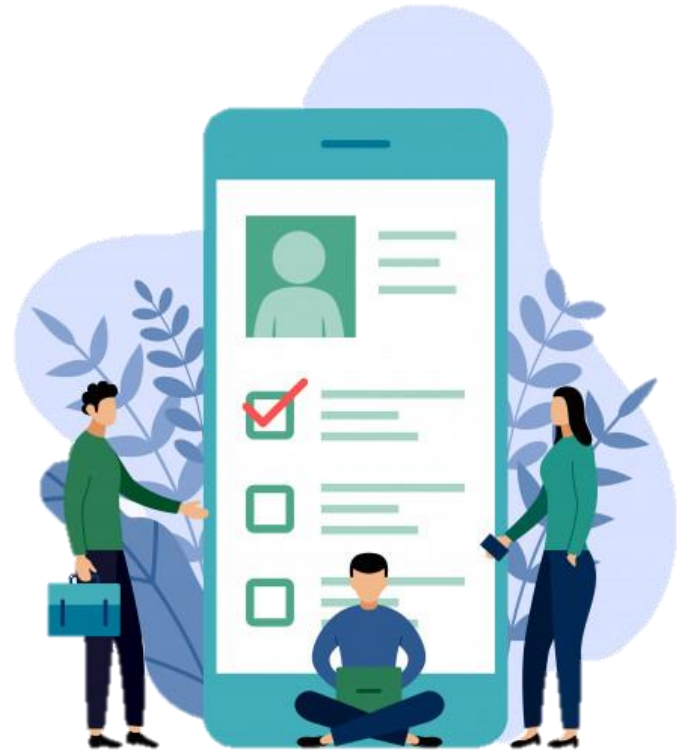
Índice de satisfacción canales 99,17%



**Muestra:** 1.087 respuestas  
En el mes de junio no se registraron calificaciones de parte de la ciudadanía

# Resultados desagregados

## Canal telefónico

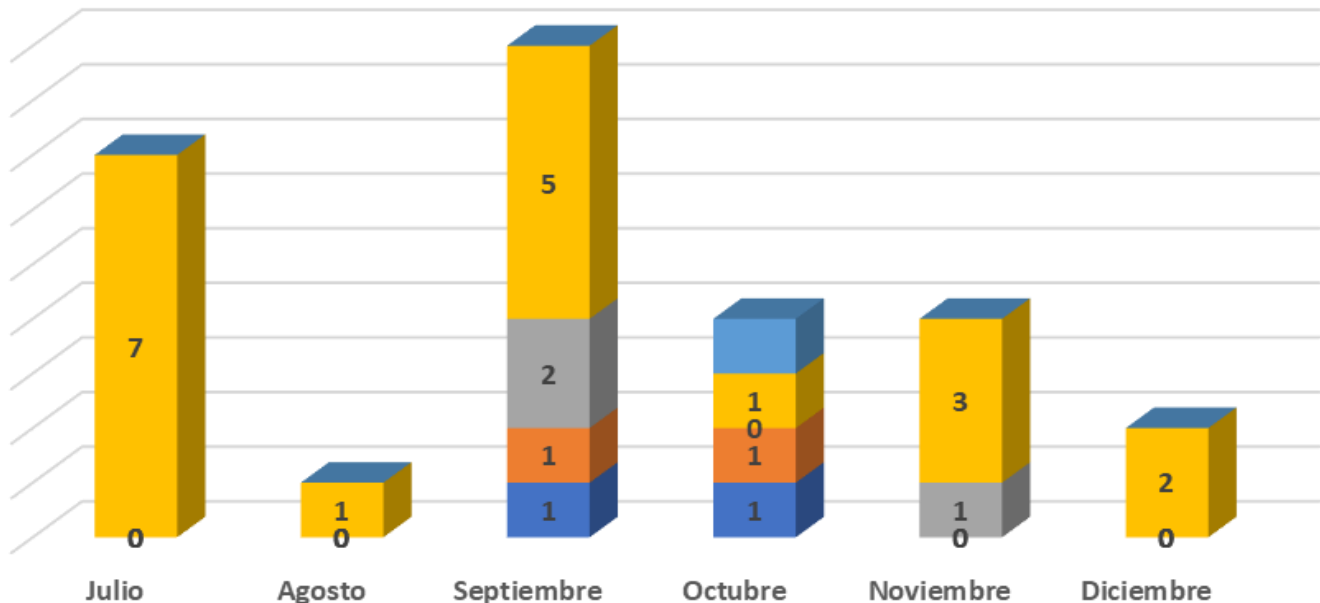


# Canal telefónico

## 6 Satisfacción general

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

■ Muy insatisfecho ■ Conforme ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho ■ Insatisfecho



Índice de  
satisfacción canal  
81,48%



*Muestra: 27 respuestas*

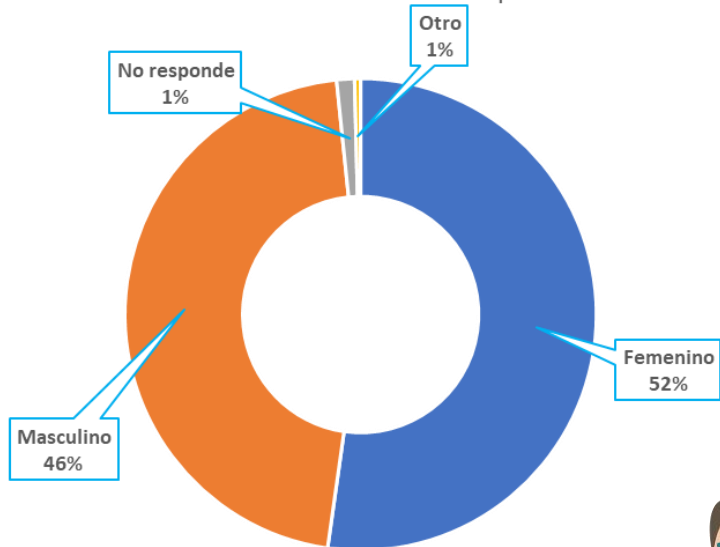
# Caracterización de grupos de interés atendidos



# Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2021

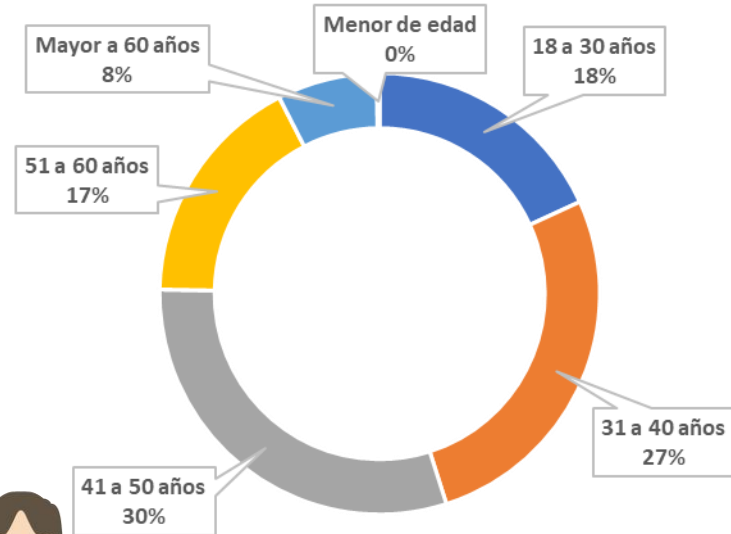
## ¿Cuál es su género?

■ Femenino ■ Masculino ■ No responde ■ Otro



## ¿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 ■ Menor de edad



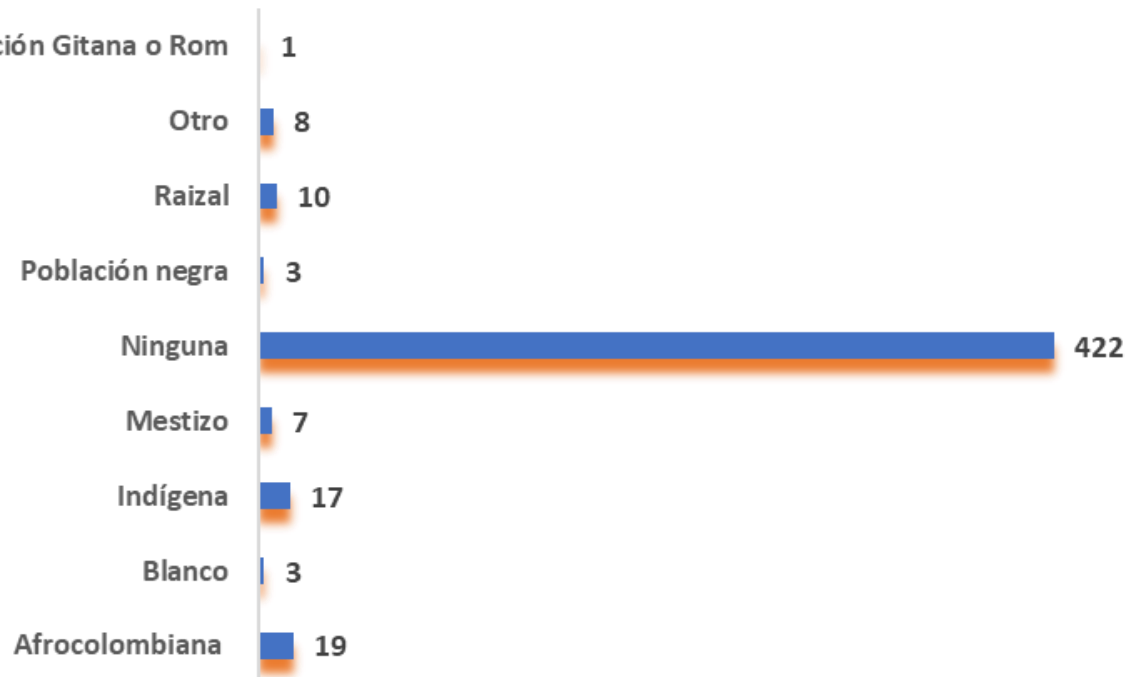
**Muestra:** 490 respuestas

# Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2021

## ¿Se encuentra fuera de Colombia?



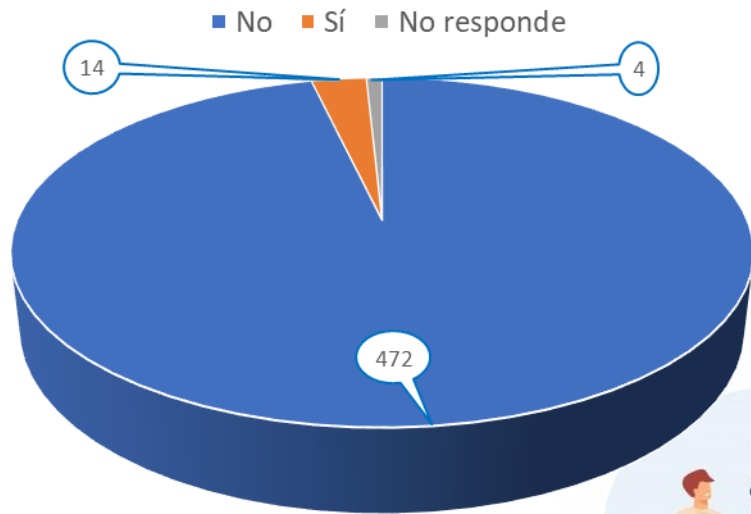
## ¿Se encuentra fuera de Colombia?



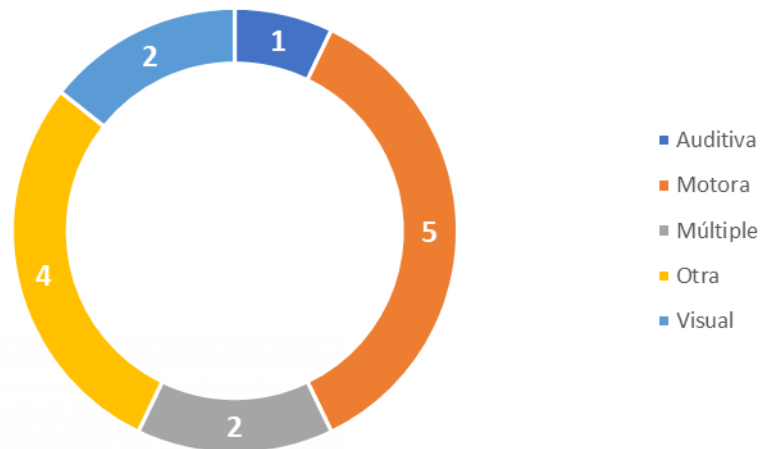
Muestra: 490 respuestas

# Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2021

¿Tiene alguna condición o situación de discapacidad?



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



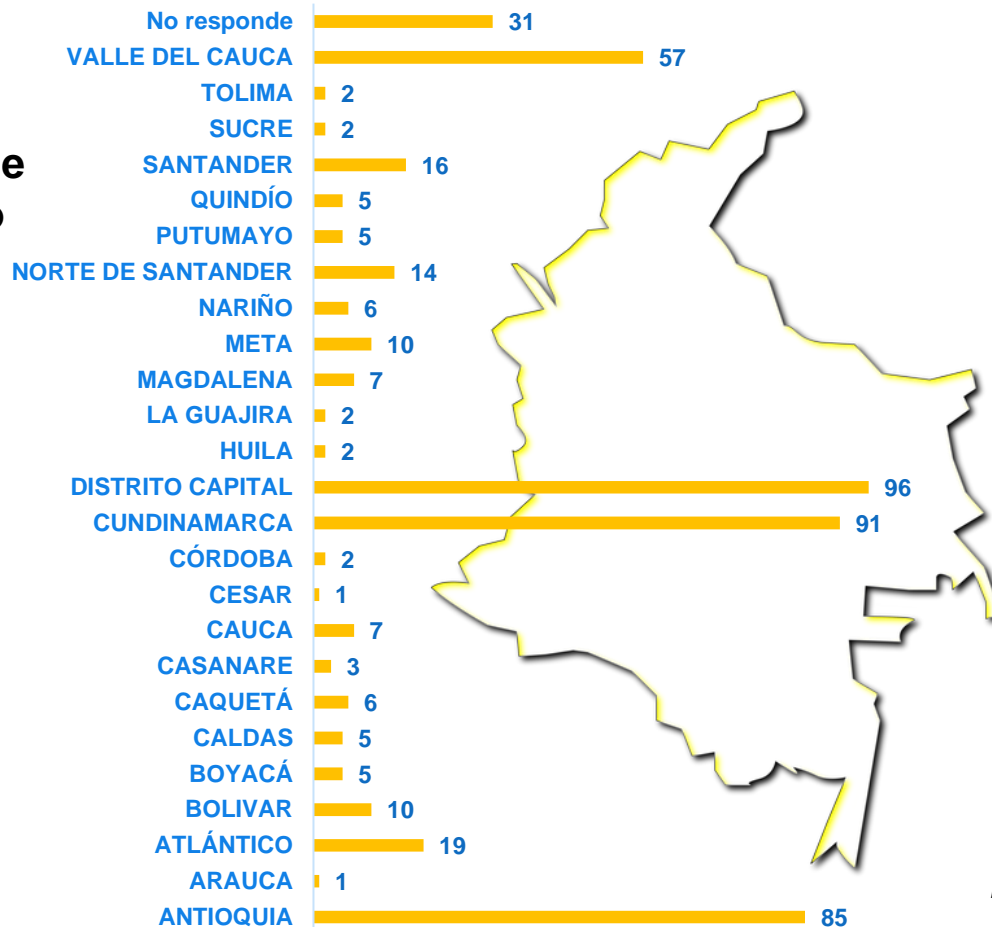
**Muestra:** 490 respuestas





# Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2021

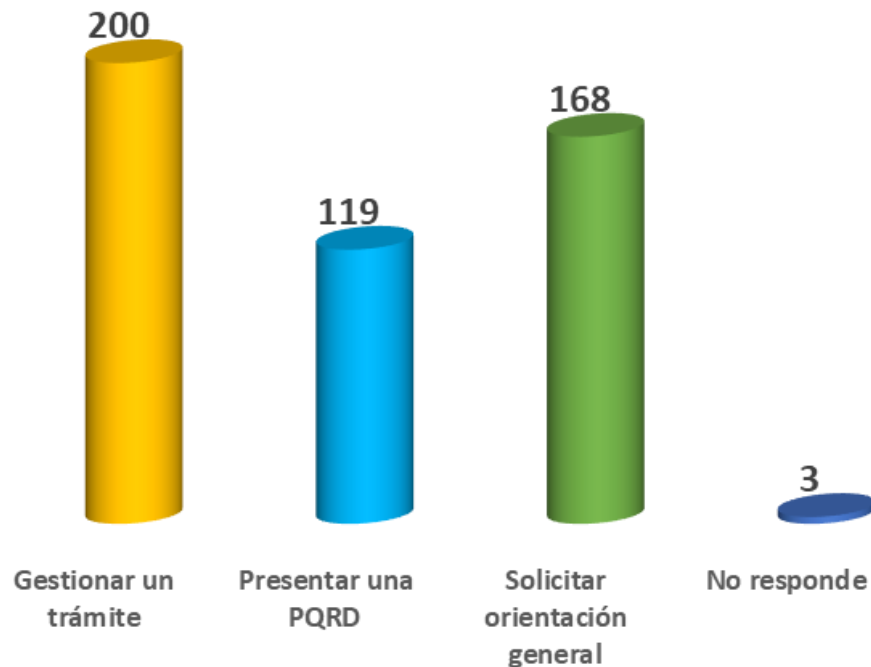
Seleccione el departamento en el que se encuentra ubicado



Muestra: 490 respuestas

# Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2021

¿Usted acudió a Minjusticia para?

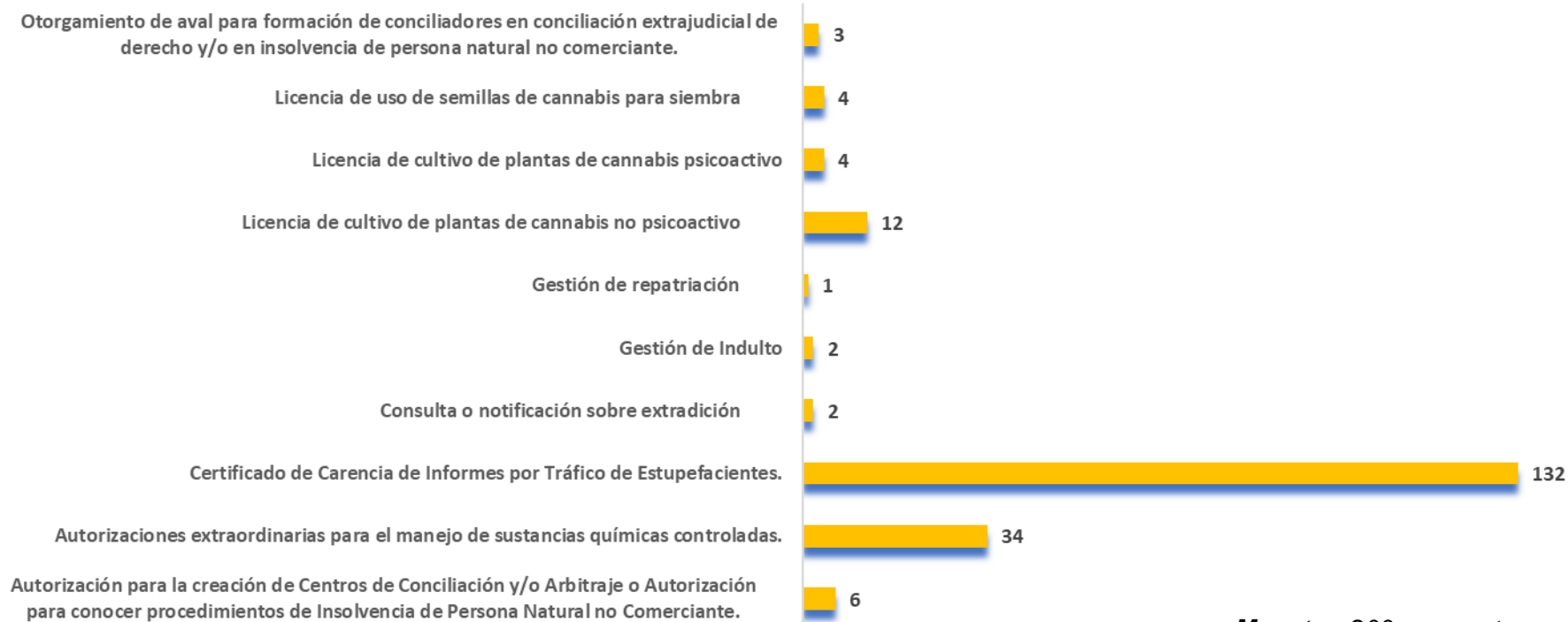


**Muestra:** 490 respuestas



# Caracterización ciudadanos atendidos 2º Semestre 2021

## Seleccione el trámite que gestionó (cuando aplique)



**Muestra:** 200 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 2021, se ubica en un rango porcentual “sobresaliente”, con 92,1% de satisfacción y conformidad de la ciudadanía sobre 100% de las calificaciones realizadas.

---

El índice de satisfacción de la atención por los canales presencial y servicio postal, fue la principal fuente de información que aplicó para la medición. Respecto al canal telefónico y virtual la ciudadanía fortaleció la participación diligenciando la encuesta dispuesta por la Entidad.

---

Es importante resaltar la usabilidad de los canales presencial y servicio postal en el periodo de medición, debido a que estuvieron habilitados durante todo el semestre teniendo en cuenta que durante la contingencia derivada del COVID-19 estos canales estuvieron deshabilitados, 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 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.
- ✓ 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 requirió mayor seguimiento sobre la atención brindada por la Entidad.



**La justicia  
es de todos**

**Minjusticia**