



**La justicia
es de todos**

Minjusticia

Informe de medición de la percepción de los ciudadanos atendidos por los diferentes canales del MJD



**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 trimestralmente la medición que permite identificar el nivel perceptivo de los ciudadanos, respecto a la 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 cuarto trimestre de la vigencia 2019, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas; así mismo se adelanta un análisis cualitativo, identificando retos y oportunidades de mejora la para la entidad.

02.

Metodología aplicada

Metodología canales presencial y de servicio postal

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



- **Herramienta:** encuesta estructurada
- **Canal:** presencial – punto de atención al ciudadano
- **Universo promedio trimestral:** 6.716
- **Muestra:** 222 ciudadanos
- **Nivel de confianza:** 95%
- **Margen de error:** 6,5
- **Periodo de aplicación:** octubre-diciembre de 2019

Metodología canal virtual

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

- **Herramienta:** encuesta semi-estructurada
- **Canal:** virtual – página web

Sección Servicio al Ciudadano:

<http://www.minjusticia.gov.co/ServicioalCiudadano/PQRS/sistemapqrs.aspx>

Sección Transparencia: http://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/Ley_de_Transparencia_y_del_Derecho_de_Acceso_a_la_Informacion_Publica_Nacional

- **Diligenciamiento:** la herramienta es de libre acceso y de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos
- **Periodo de recopilación de información:** octubre-diciembre de 2019



Metodología canal telefónico

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

- **Herramienta:** encuesta estructurada
- **Canal:** telefónico – menú pbx institucional
- **Diligenciamiento:** la herramienta es de libre acceso y de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos
- **Periodo de recopilación de información:** octubre-diciembre de 2019



03.

Resultados

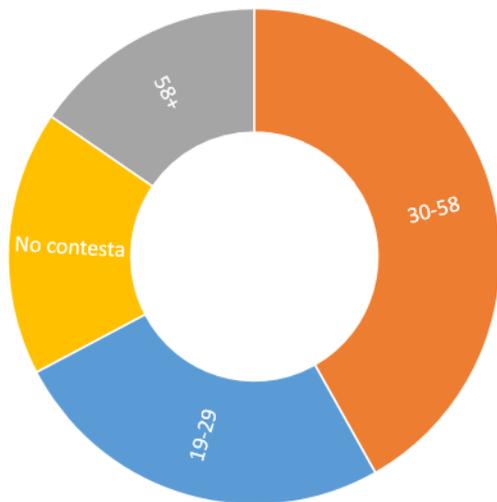
Canales presencial y de servicio postal



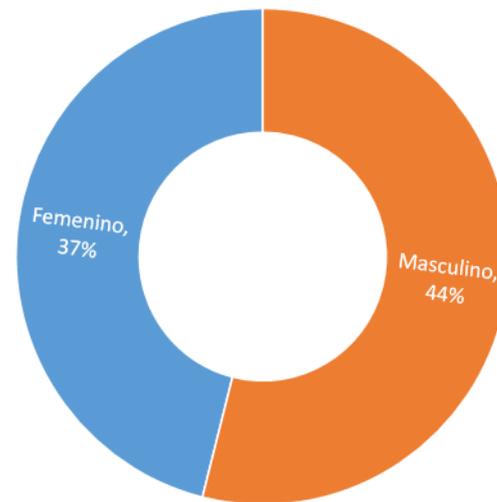
Canales presencial y de servicio postal

Caracterización de usuarios atendidos

Rangos de edad de las personas atendidas en el periodo



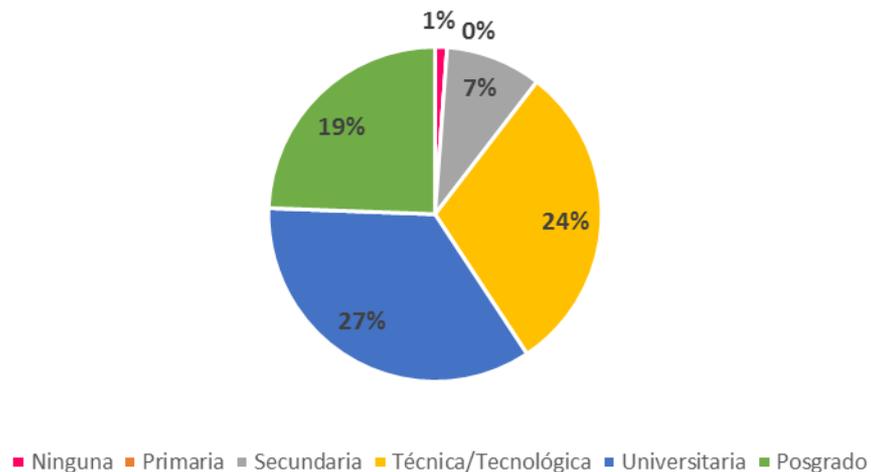
Género de las personas atendidas en el periodo



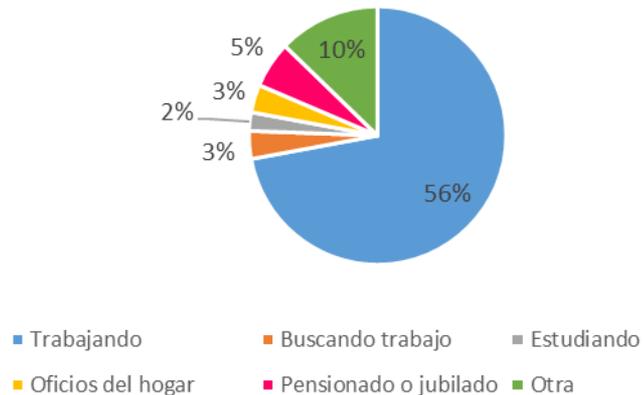
Canales presencial y de servicio postal

Caracterización de usuarios atendidos

Último nivel de escolaridad alcanzado



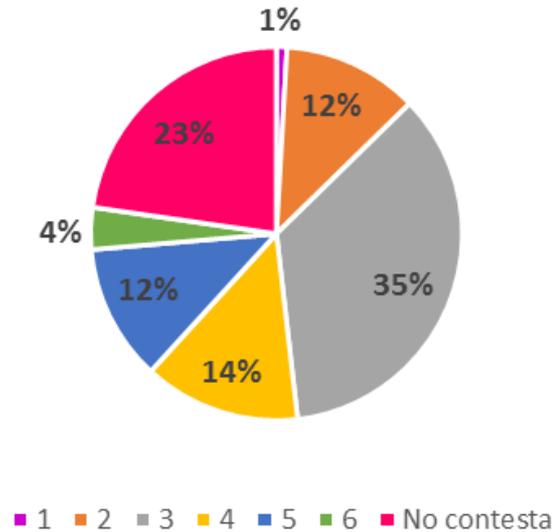
¿Cuál ha sido su ocupación durante el último mes?



Canales presencial y de servicio postal

Caracterización de usuarios atendidos

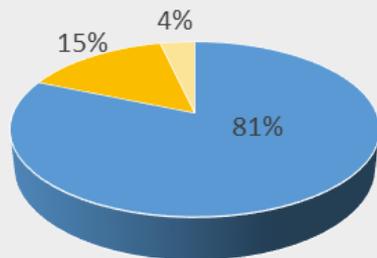
Estrato de la mayoría de los servicios públicos que llegan a su casa



Canales presencial y de servicio postal

1

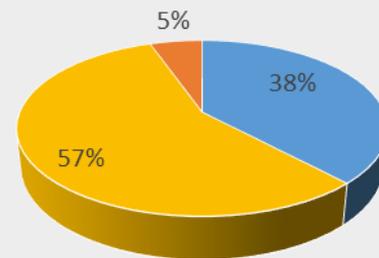
¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?



■ SI ■ NO ■ NO CONTESTA

2

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



■ SI ■ NO ■ NO CONTESTA

Canales presencial y de servicio postal

3 Califique de 1 a 4 (marque con una X), donde 1 malo y 4 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención

Aspecto	1	2	3	4	NO CONTESTA
Señalización interna	11%	20%	33%	35%	1%
Señalización externa	8%	21%	30%	39%	2%
Comodidad de las instalaciones	9%	20%	35%	33%	3%

1	Deficiente
2	Aceptable
3	Bueno
4	Excelente



Canales presencial y de servicio postal

4 Califique de 1 a 4 (marque con una X), donde 1 es malo y 4 es excelente, califique los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

Aspecto	1	2	3	4	NO CONTESTA
Presentación personal	3%	5%	26%	66%	0%
Amabilidad	3%	4%	29%	64%	1%
Conocimiento del tema	3%	5%	28%	63%	2%
Actitud de servicio	4%	7%	29%	59%	1%
Lenguaje claro y sencillo	5%	4%	32%	59%	1%



Canales presencial y de servicio postal

5 Califique de 1 a 4 (marque con una X), donde 1 es malo y 4 es excelente, califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

Aspecto	1	2	3	4	NO CONTESTA
Rapidez en la atención	5%	25%	41%	29%	0%
Sencillez de los procesos	9%	18%	38%	35%	0%
Claridad de los requisitos	8%	19%	37%	35%	0%
Respeto por el turno de atención	5%	12%	36%	47%	0%
Cumplimiento horarios de atención	5%	14%	35%	46%	0%

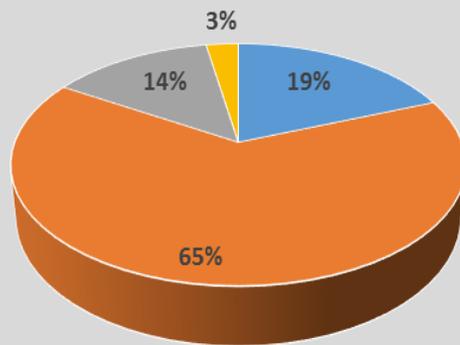
1	Deficiente
2	Aceptable
3	Bueno
4	Excelente



Canales presencial y de servicio postal

6

En general el servicio recibido el día de hoy:



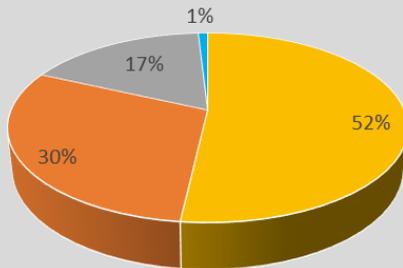
- Superó sus expectativas
- Cumplió sus expectativas
- No cumplió sus expectativas
- NO CONTESTA



Canales presencial y de servicio postal

7

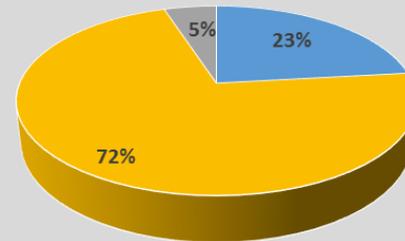
¿La entidad cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos?



■ SI ■ NO ■ No aplica ■ NO CONTESTA

8

¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

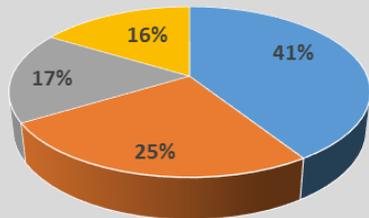


■ SI ■ NO ■ NO CONTESTA

Canales presencial y de servicio postal

9

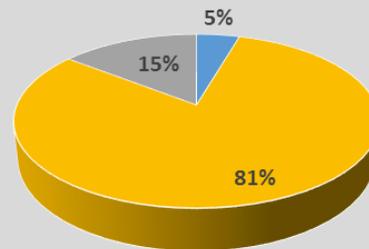
¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la entidad tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?



■ SI ■ NO ■ N/A ■ NO CONTESTA

10

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

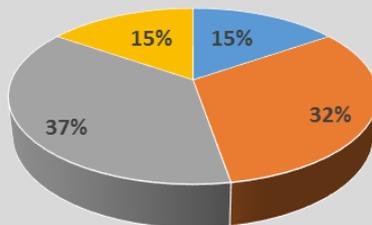


■ SI ■ NO ■ NO CONTESTA

Canales presencial y de servicio postal

11

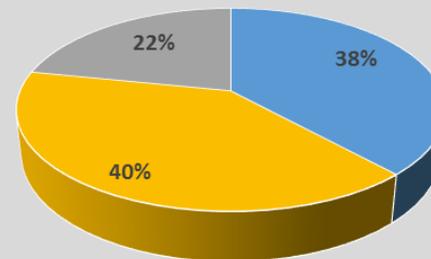
¿Cada vez que la entidad le ha solicitado datos personales le ha informado sobre la política de tratamiento de datos personales?



■ SI ■ NO ■ N/A ■ NO CONTESTA

12

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



■ SI ■ NO ■ NO CONTESTA

Canales presencial y de servicio postal

A continuación se presenta el índice de satisfacción por los canales de atención presencial y de servicio postal, correspondiente al periodo de medición:

Total general	1536	%	Nivel desatisfacción	
Excelente	693	45%	Satisfecho	81%
Bueno	545	35%	Satisfecho	
Aceptable	189	12%	Conforme	12%
Deficiente	99	6%	Insatisfecho	6%
No contesta	10	1%	NA	1%



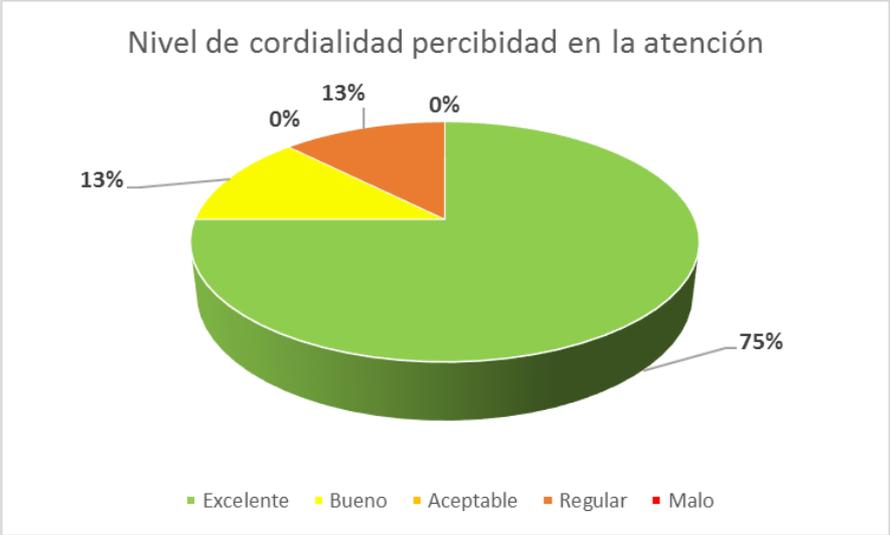


Canal telefónico

Canal telefónico

1

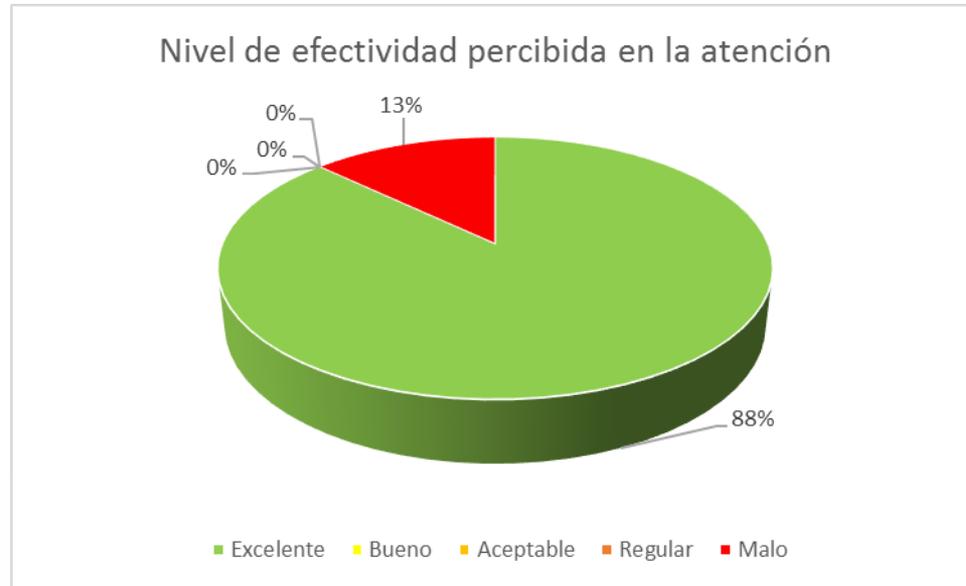
Califique de 1 a 5, donde 1 malo y 5 es excelente, los siguientes aspectos del punto de atención el nivel de cordialidad percibida de la atención recibida



Canal telefónico

1

Califique de 1 a 5, donde 1 malo y 5 es excelente, el nivel de efectividad percibida de la atención recibida



Canal telefónico

A continuación se presenta el índice de satisfacción por el canal de atención telefónico, correspondiente al periodo de medición:

Total general	16	%	Nivel desatisfacción	
Excelente	13	81%	Satisfecho	88%
Bueno	1	6%	Satisfecho	
Aceptable	0	0%	Conforme	6%
Regular	1	6%	Conforme	
Malo	1	7%	Insatisfecho	7%



Canal virtual

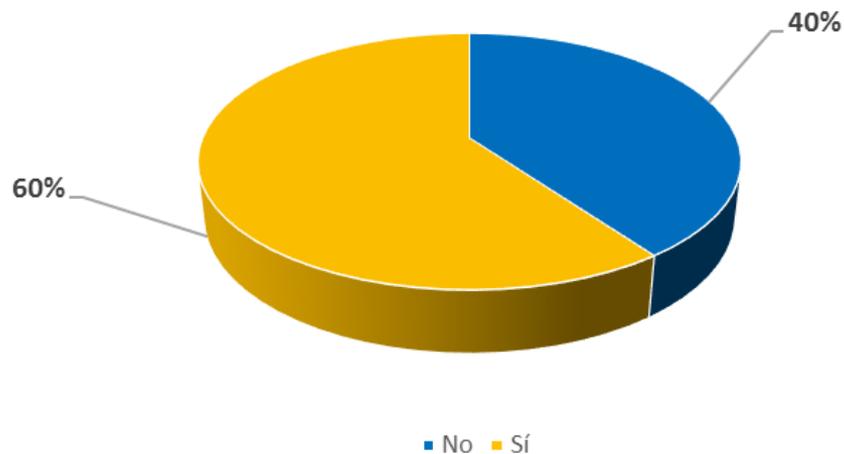


Canal virtual – página web

1 Disponibilidad



Disponibilidad: ¿Encontró la información pública que buscaba?



Canal virtual – página web

2

Oferta

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

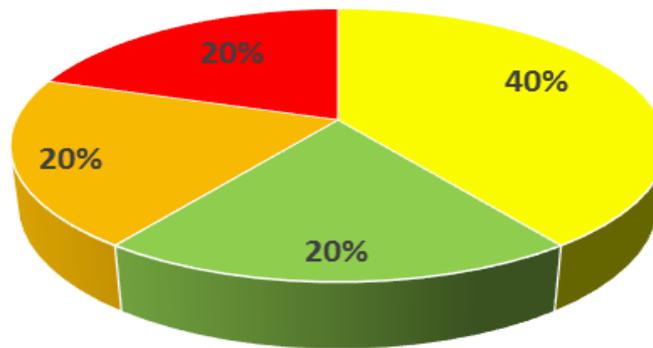


Respuesta: Información actualizada sobre los procesos de contratación la entidad en 2019 y que es obligación de las entidades públicas mantener al día y publicadas.

Canal virtual – página web

3 Pertinencia

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



■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Pésima



Canal virtual – página web

4

Colaboración

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

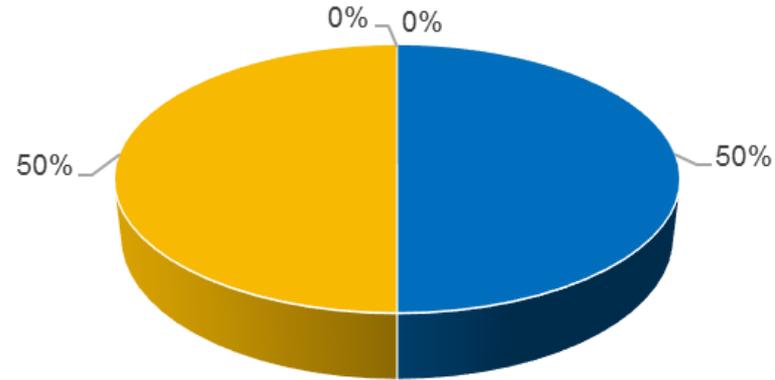


En el periodo de medición no se registraron respuestas a esta pregunta.

Canal virtual – Formulario de PQRD

1 Claridad

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



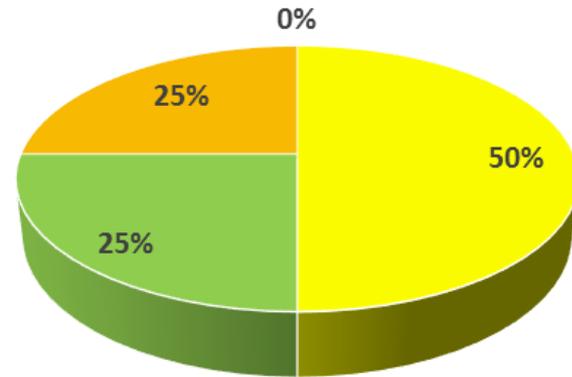
■ Excelente ■ Buena ■ Regular ■ Mala



Canal virtual – Formulario de PQRD

2 Oportunidad

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



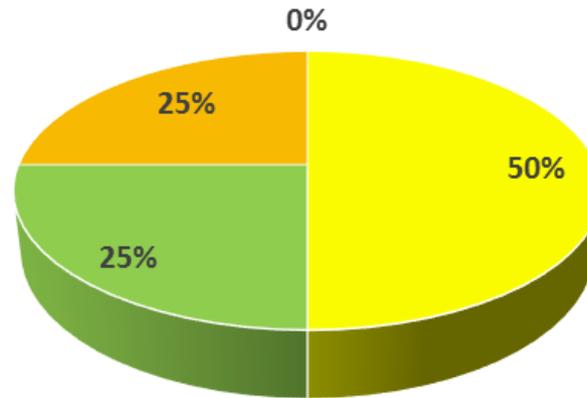
■ Bueno ■ Excelente ■ Regular ■ Malo



Canal virtual – Formulario de PQRD

3 Pertinencia

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



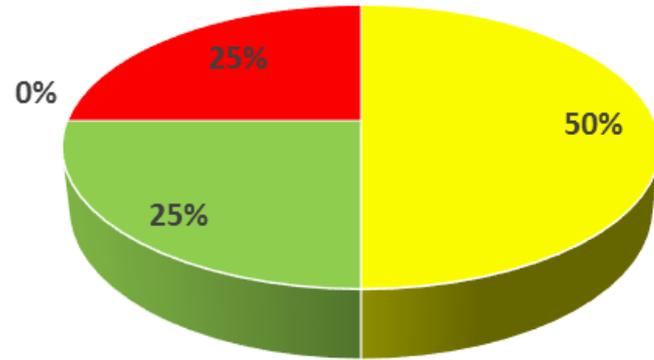
■ Bueno ■ Excelente ■ Regular ■ Malo



Canal virtual – Formulario de PQRD

4 Accesibilidad

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



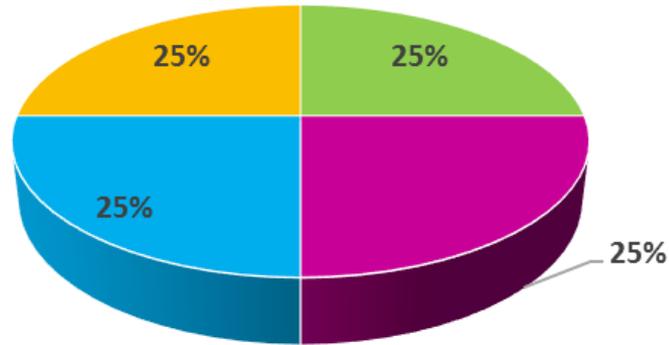
■ Bueno ■ Excelente ■ Regular ■ Malo



Canal virtual – Formulario de PQRD

5 Usabilidad

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



■ Anual ■ Semanal ■ Semestral ■ Trimestral



Canal virtual

A continuación se presenta el índice de satisfacción por el canal de atención virtual, correspondiente al periodo de medición:

Total general	21	%	Nivel desatisfacción	
Excelente	4	19%	Satisfecho	62%
Bueno	9	43%	Satisfecho	
Regular	6	29%	Conforme	29%
Malo	2	10%	Insatisfecho	10%



Índice de satisfacción general “Todos los canales”



Índice de satisfacción general “Todos los canales”

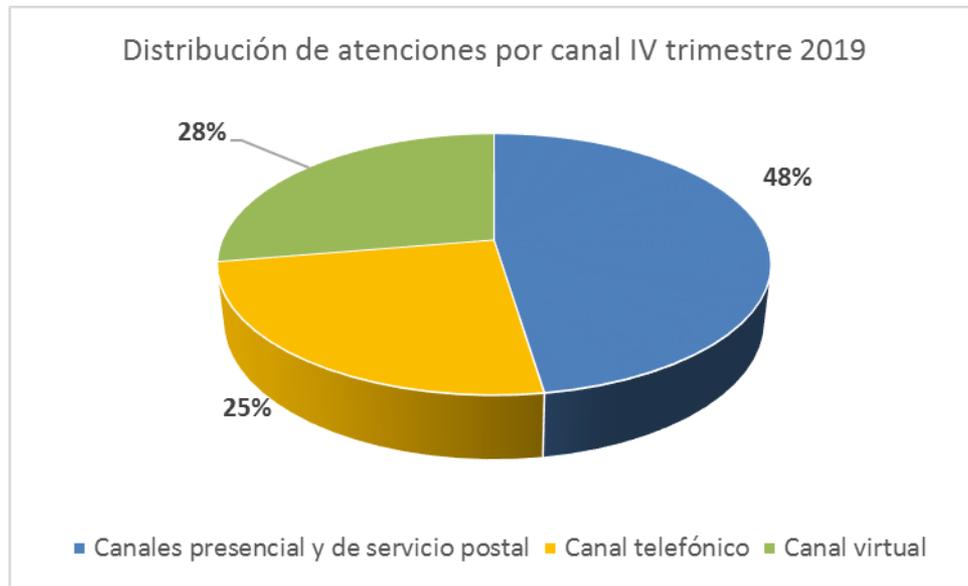
A continuación se presenta el índice de satisfacción general de la atención por los diferentes canales del Ministerio, correspondiente al periodo de medición:

Total general	1573	%	Nivel de satisfacción	
Excelente	710	45%	Satisfecho	80%
Bueno	555	35%	Satisfecho	
Aceptable - regular	196	12%	Conforme	12%
Malo	102	6%	Insatisfecho	6%
No contesta	10	1%	NA	1%



Uso de los canales

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



04.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Según el índice de satisfacción de la atención por el canal virtual, fue el calificado más bajo con una satisfacción del 62%, conformidad del 29% e insatisfacción del 10%.

El índice de satisfacción de la atención por el canal telefónico, fue el calificado más alto con una satisfacción del 88%, conformidad del 6% e insatisfacción del 7%.

Respecto al índice de satisfacción de la atención por los canales presencial y de servicio postal, la calificación obtenida fue principalmente de satisfacción con un nivel del 81%, conformidad del 12% e insatisfacción del 6%.

El índice general de satisfacción de la atención por los diferentes canales del Ministerio, fue de un 80%, la conformidad se calificó en 12% e insatisfecho en 6%.



Recomendaciones

Se sugiere promover el diligenciamiento de las herramientas de medición de la percepción por el canal virtual, a través de una campaña de sensibilización dirigida a los ciudadanos.

Es importante que desde los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano se incentive el diligenciamiento de la encuesta telefónica de medición de la percepción, para aumentar la muestra.

Se sugiere incluir dentro de las encuestas virtuales de medición de la percepción, preguntas que permitan caracterizar a los usuarios de dicho canal.

Es necesario incluir dentro de las encuestas de medición aplicadas por los diferentes canales, la pregunta general “Cómo califica el servicio”. Esto con el ánimo de estandarizar la medición y contar con la información necesaria para medir los indicadores de gestión del proceso de Servicio al Ciudadano relacionados.





**La justicia
es de todos**

Minjusticia