



**La justicia
es de todos**

Minjusticia

Informe de medición de la percepción de los ciudadanos atendidos por los diferentes canales del MJD - 1º Semestre 2020



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 a la atención recibida por los diferentes canales oficiales dispuestos por la Entidad (virtual, presencial, telefónico y de servicio postal).

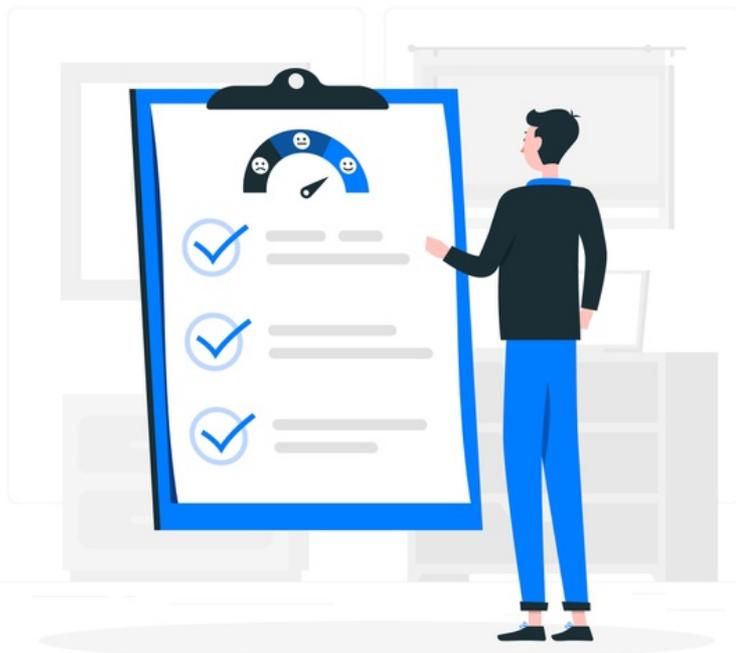
Este informe consolida los resultados de la medición realizada en el primer semestre de la vigencia 2020, el cual incluye estadísticas trimestrales comparativas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas; así mismo se adelanta un análisis cualitativo, identificando retos y oportunidades de mejora la 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:



- **Herramientas:** encuesta estructurada ampliada, calificadores electrónicos (botoneras), y encuestas de calificación simple (caritas).
- **Canal:** presencial – punto de atención al ciudadano
- **Periodo de aplicación:** enero – marzo de 2020
- Es importante señalar que, para este periodo de medición, a causa de la contingencia COVID-19, este canal no prestó servicio desde el 17 de marzo hasta la fecha

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 Informaci%C3%B3n PUBLICA Nacional](http://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/Ley%20de%20Transparencia%20y%20del%20Derecho%20de%20Acceso%20a%20la%20Informaci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20Nacional)

- **Diligenciamiento:** 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.

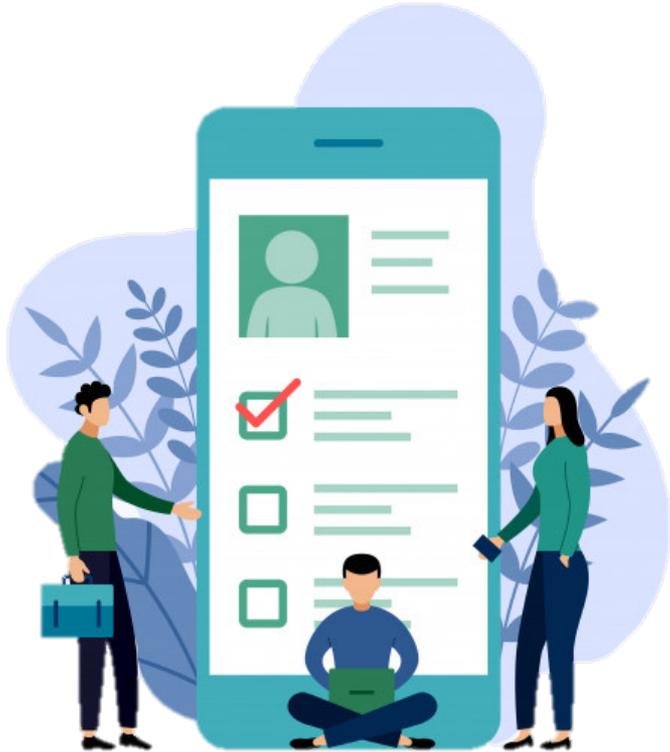
Periodo de recopilación de información: enero – junio 2020



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:** enero – marzo de 2020
- Es importante señalar que, para este periodo de medición, a causa de la contingencia COVID-19, este canal no prestó servicio desde el 17 de marzo hasta la fecha.



03.

Resultados

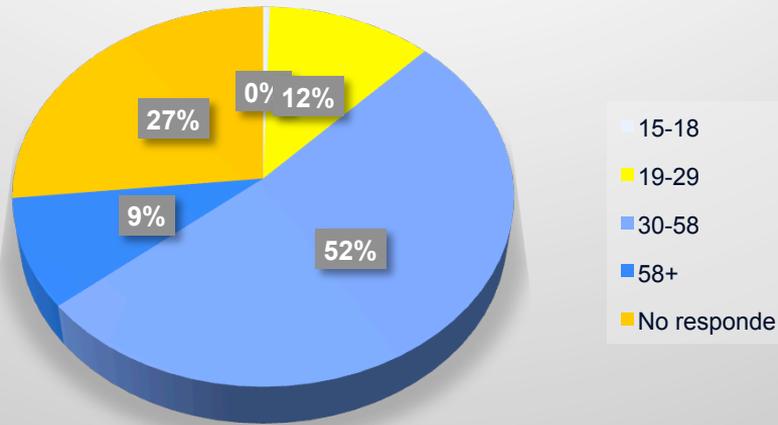
Canales presencial y de servicio postal



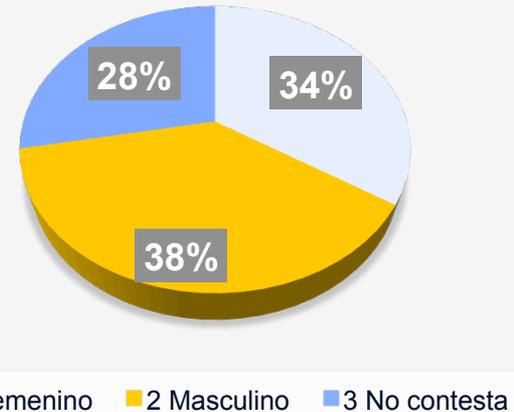
Canales presencial y de servicio postal

Caracterización de usuarios atendidos

Rangos de edad de los ciudadanos atendidos en el periodo



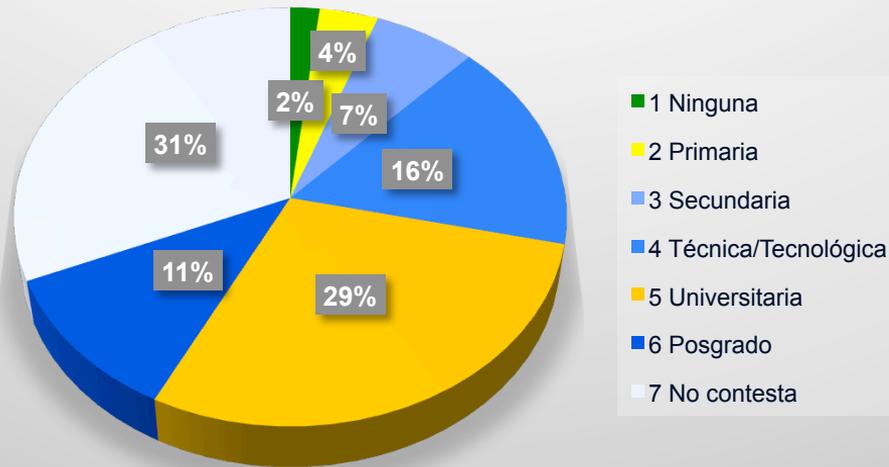
Género de los ciudadanos atendidos en el periodo



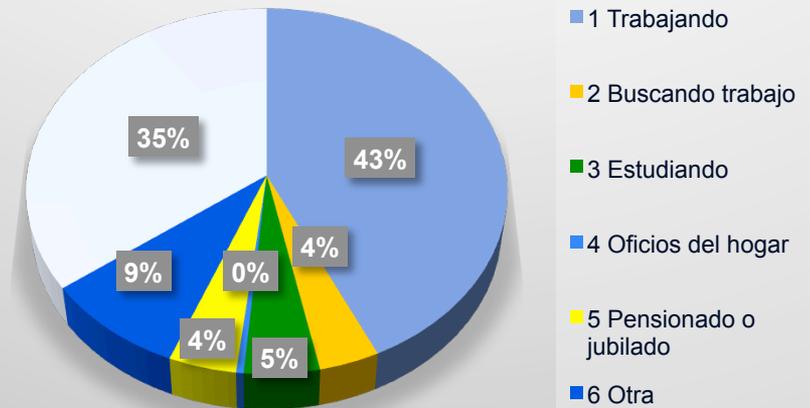
Canales presencial y de servicio postal

Caracterización de usuarios atendidos

Último nivel de escolaridad alcanzado por los ciudadanos atendidos en el periodo



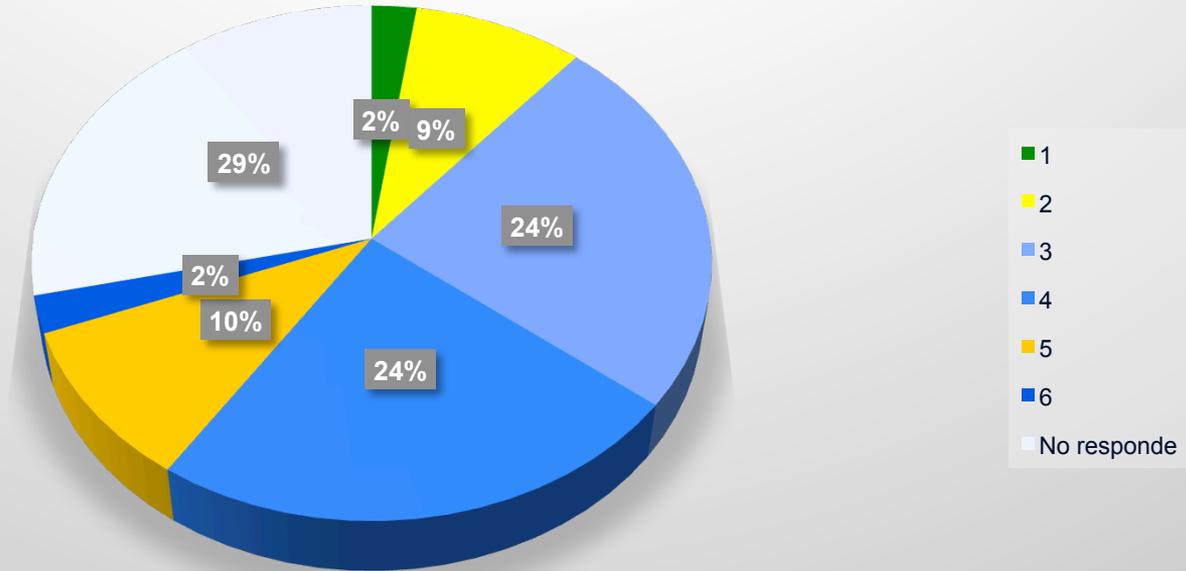
Principal ocupación de los ciudadanos atendidos durante el periodo



Canales presencial y de servicio postal

Caracterización de usuarios atendidos

Estrato de los ciudadanos atendidos durante el periodo

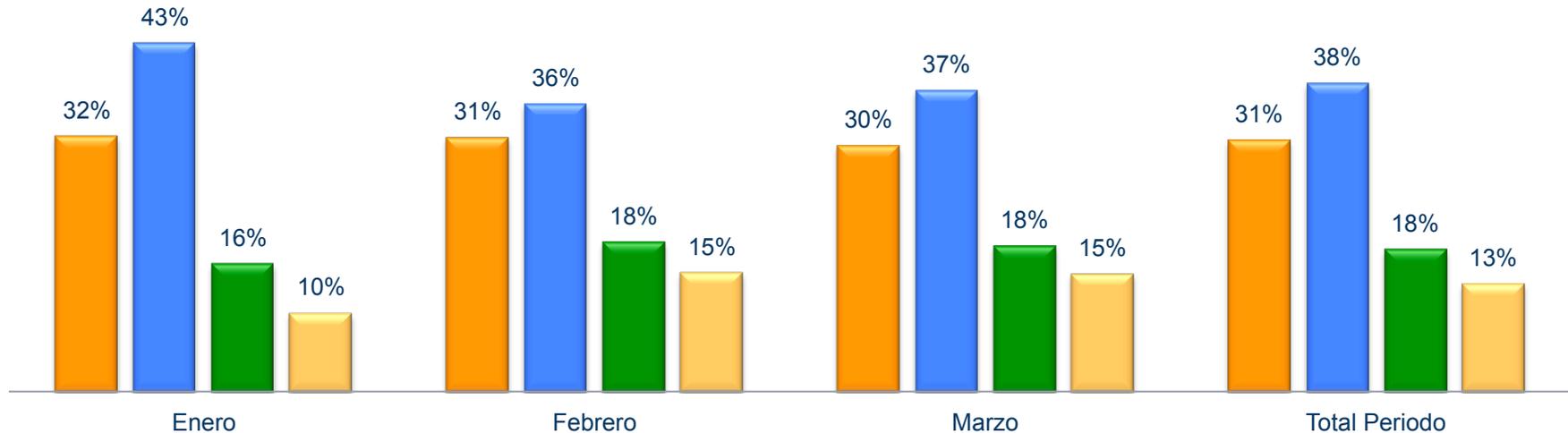


Canales presencial y de servicio postal

1

Motivo de visita al Centro de Atención al Ciudadano del MinJusticia

■ A. Presentar una PQRSD ■ B. Gestionar un trámite ■ C. Radicar documentos ■ D. Orientación general



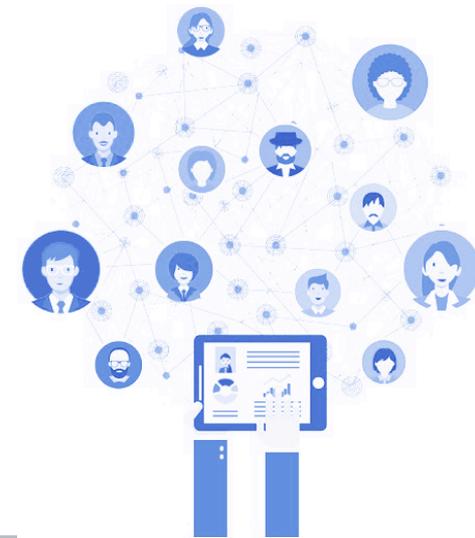
Total respuestas: 638

Canales presencial y de servicio postal

¿Qué trámite gestionó en el Centro de Atención al Ciudadano de Minjusticia?

2

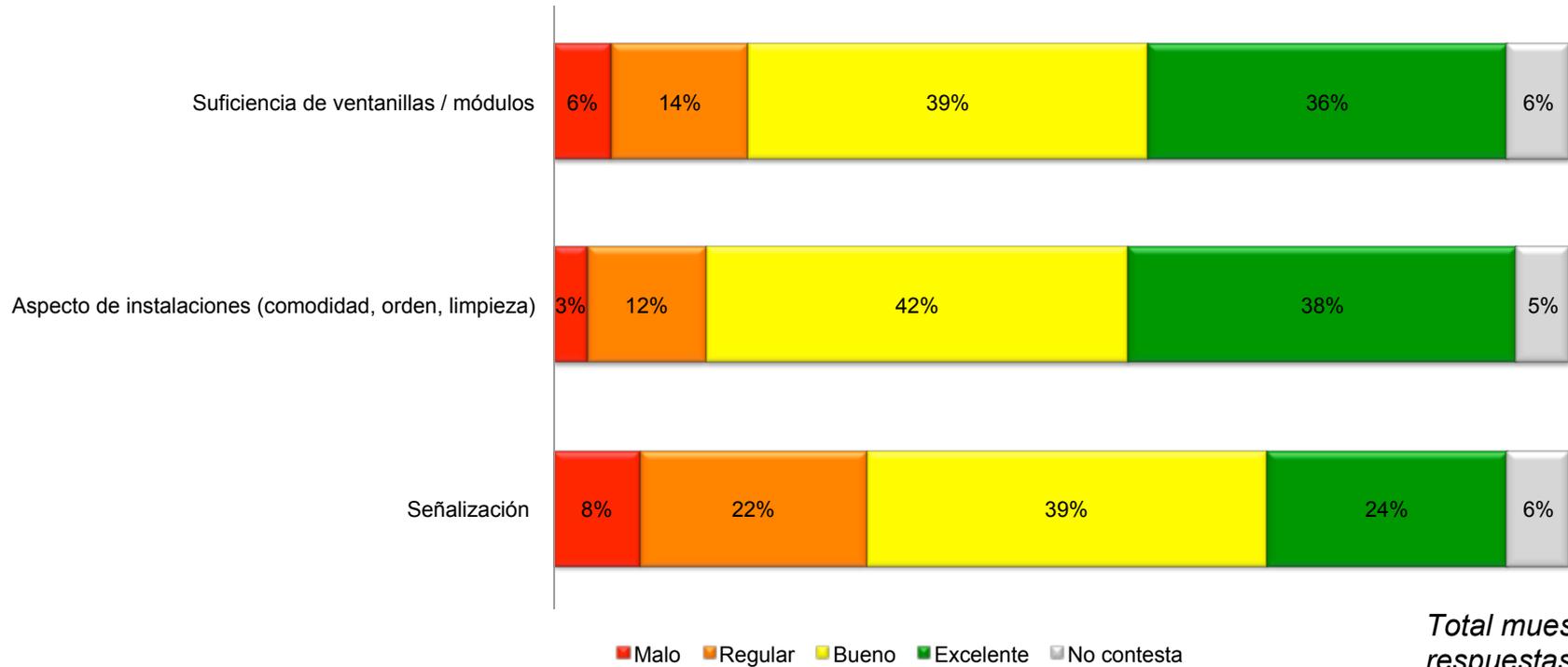
Total respuestas: 243



Canales presencial y de servicio postal

3

Califique los siguientes aspectos del punto de atención al ciudadano del MinJusticia:



Total muestra: 214 respuestas

Canales presencial y de servicio postal

Total muestra: 214
respuestas

4 Califique los siguientes aspectos del servicio prestado por el Ministerio:

| Califique los siguientes aspectos de la atención recibida por el MinJusticia: | Malo | Regular | Bueno | Excelente | No responde |
|---|------|---------|-------|-----------|-------------|
| ✓ Tiempo transcurrido durante la atención | 5% | 13% | 36% | 45% | 1% |
| ✓ Amabilidad de la persona que lo atiende | 4% | 11% | 34% | 50% | 1% |
| ✓ El lenguaje utilizado para ofrecerle información sobre trámites y servicios es claro y comprensible | 5% | 10% | 35% | 49% | 2% |
| ✓ Conocimiento de la persona que lo atiende sobre los trámites y servicios que ofrecen | 7% | 11% | 34% | 45% | 3% |
| ✓ Presentación personal de la persona que lo atiende | 4% | 8% | 35% | 52% | 1% |
| ✓ Respeto por el turno de atención | 4% | 9% | 32% | 52% | 3% |
| ✓ Sencillez de los procesos para acceder a trámites, servicios o información, y/ o radicar peticiones | 13% | 19% | 27% | 38% | 3% |
| ✓ Claridad de los procesos para acceder a trámites, servicios o información, y/ o radicar peticiones | 12% | 19% | 30% | 35% | 4% |
| ✓ Información disponible, clara, completa y actualizada sobre requisitos y documentos necesarios | 12% | 19% | 29% | 37% | 3% |
| ✓ Claridad de los formularios para trámites o peticiones / son fáciles de diligenciar | 12% | 18% | 30% | 36% | 5% |
| ✓ Cantidad de la documentación requerida para gestionar trámites en el Ministerio | 13% | 19% | 30% | 35% | 4% |
| ✓ Comodidad del sitio de espera | 5% | 13% | 37% | 42% | 3% |
| ✓ Conveniencia de los horarios de atención | 3% | 12% | 37% | 43% | 5% |
| ✓ Cumplimiento de los horarios de atención | 4% | 9% | 36% | 48% | 3% |
| ✓ Cumplimiento de los tiempos establecidos por la Entidad para la entrega del servicio o para resolver la inquietud o requerimiento | 7% | 12% | 35% | 42% | 4% |

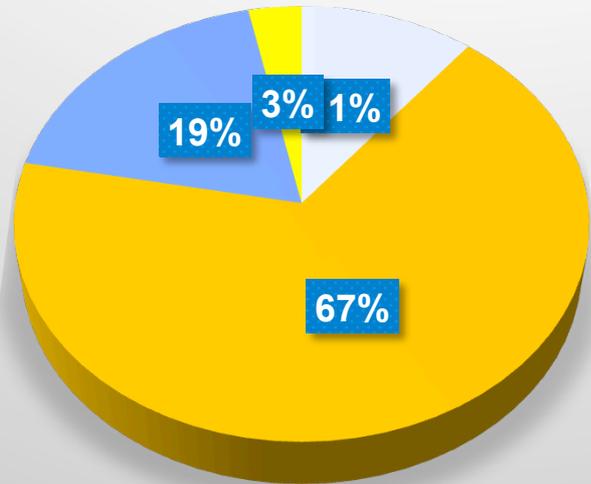
Canales presencial y de servicio postal

5



Total muestra: 214
respuestas

Percepción general del servicio recibido por los ciudadanos

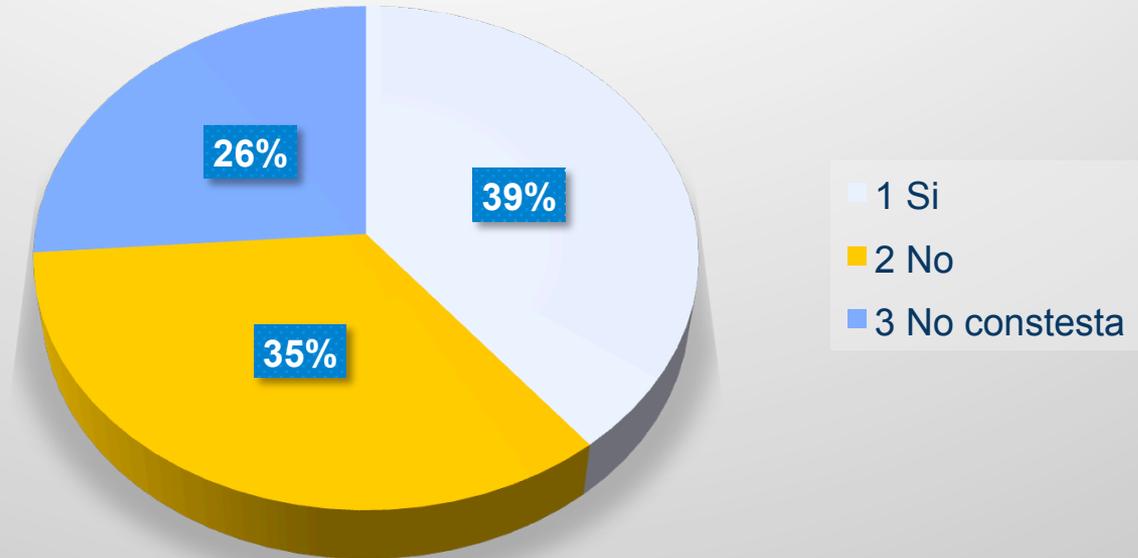


- Superó sus expectativas
- Cumplió sus expectativas
- No cumplió sus expectativas
- No contesta

Canales presencial y de servicio postal

6

¿El ciudadano que tuvo que asistir varias veces al Ministerio para solucionar su requerimiento? -

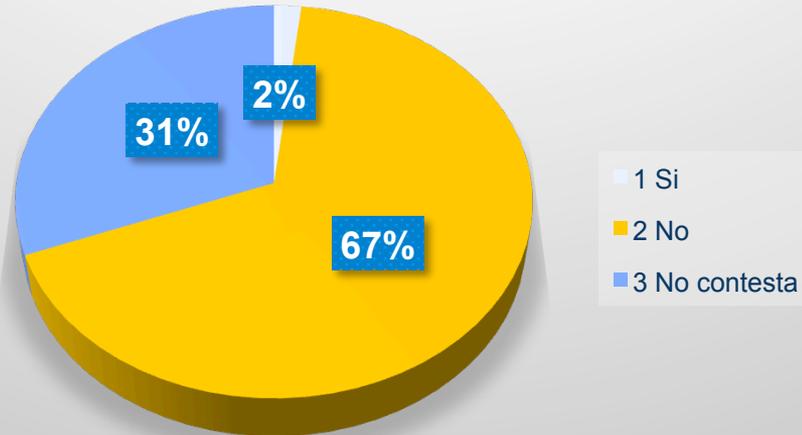


Total muestra: 214
respuestas

Canales presencial y de servicio postal

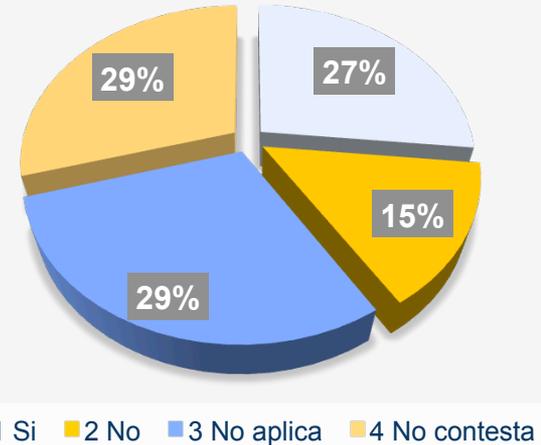
7

¿El ciudadano acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la Entidad?



8

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

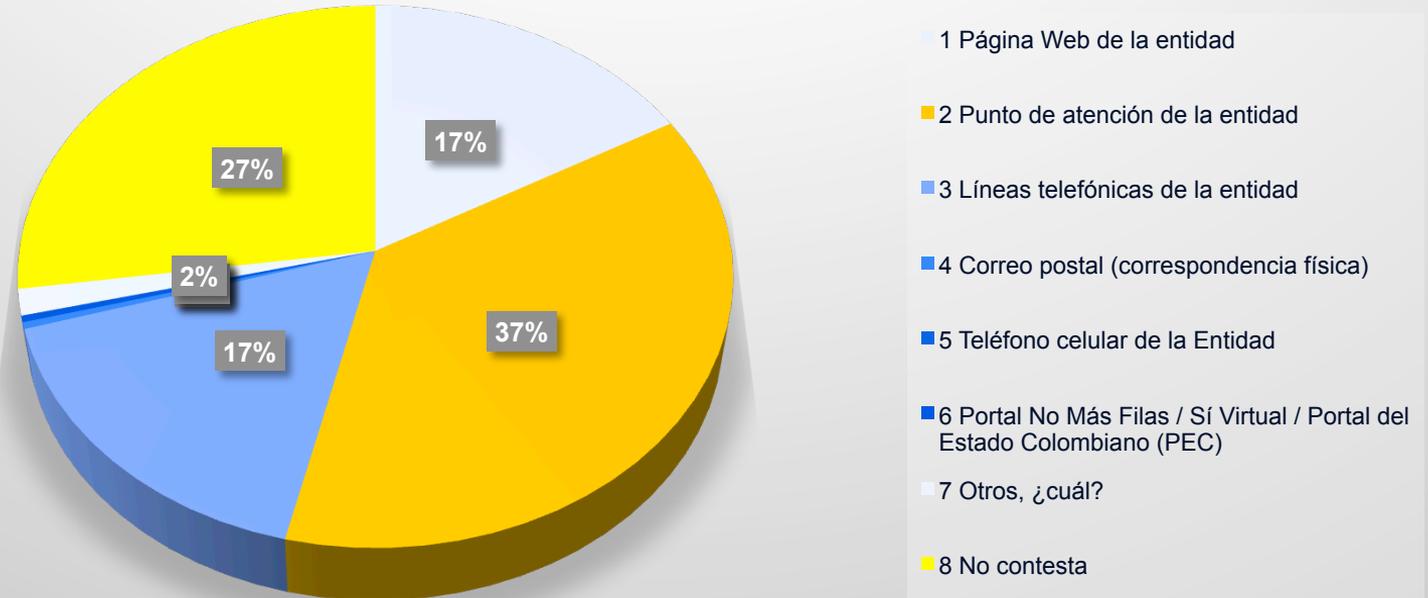


Total muestra: 214 respuestas

Canales presencial y de servicio postal

9

Medios preferidos por los ciudadanos para presentar peticiones, realizar trámites o solicitar servicios ante el Ministerio



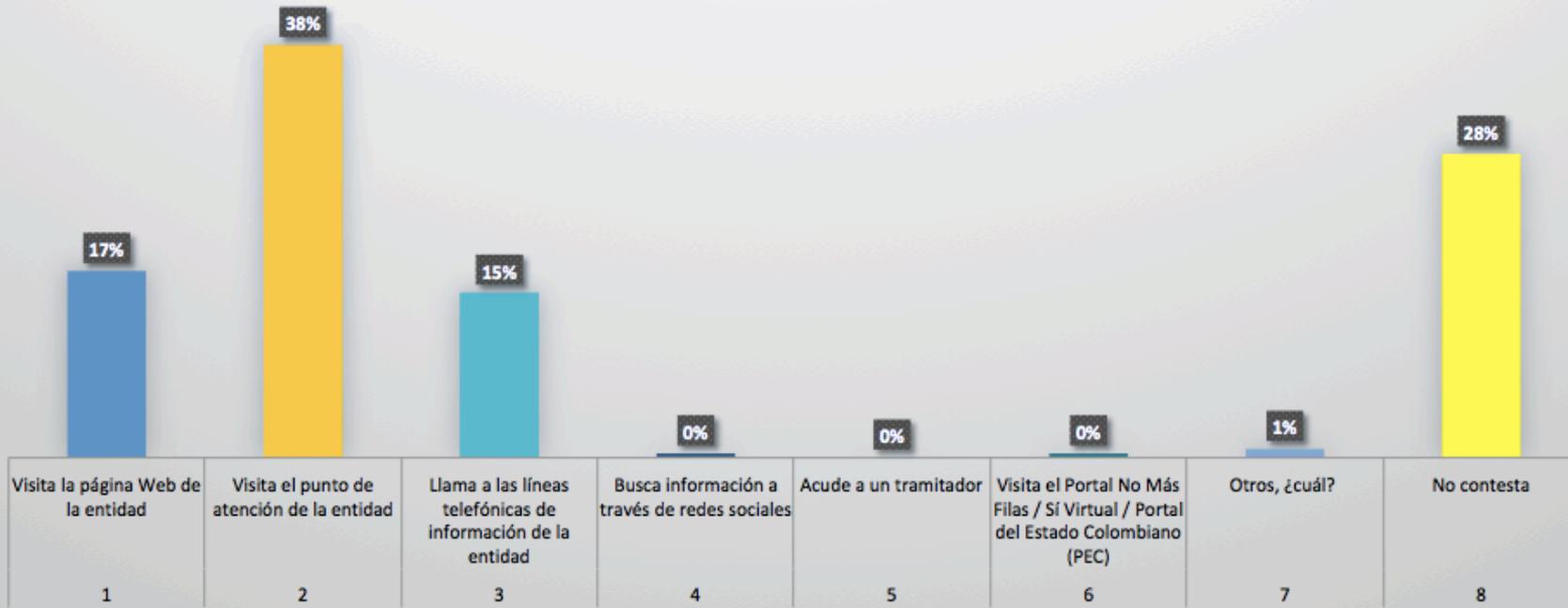
Total muestra: 214 respuestas

Canales presencial y de servicio postal

10

Durante el periodo de medición, los ciudadanos que requirieron presentar una petición, adelantar un trámite o servicio con el Ministerio, utilizaron las siguientes alternativas para buscar información relacionada:

- 1 Visita la página Web de la entidad
- 2 Visita el punto de atención de la entidad
- 3 Llama a las líneas telefónicas de información de la entidad
- 4 Busca información a través de redes sociales
- 5 Acude a un tramitador
- 6 Visita el Portal No Más Filas / Sí Virtual / Portal del Estado Colombiano (PEC)
- 7 Otros, ¿cuál?
- 8 No contesta



Total muestra:
214 respuestas

Canales presencial y de servicio postal

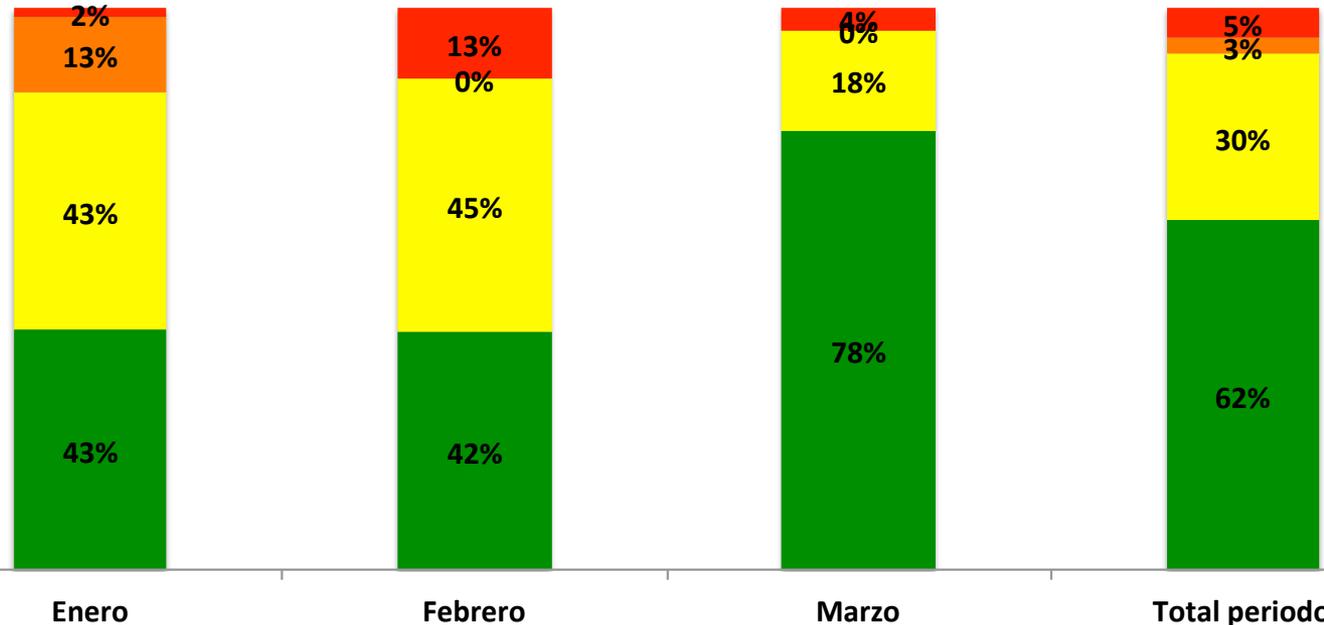
A continuación se presenta el índice de satisfacción general por los canales de atención presencial y de servicio postal, correspondiente al periodo de medición:

Índice de satisfacción
82%



*Muestra: 281
respuestas*

■ MUY SATISFECHO ■ SATISFECHO/CONFORME ■ INSATISFECHO ■ MUY INSATISFECHO





Canal telefónico

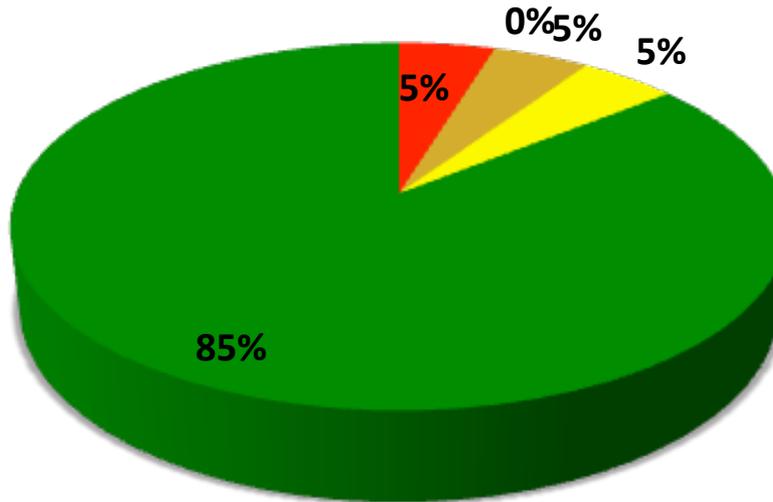
Canal telefónico

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



Percepción de la cordialidad percibida en la atención por el canal telefónico



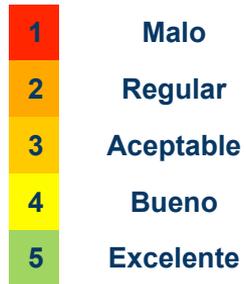
Muestra: 21
respuestas



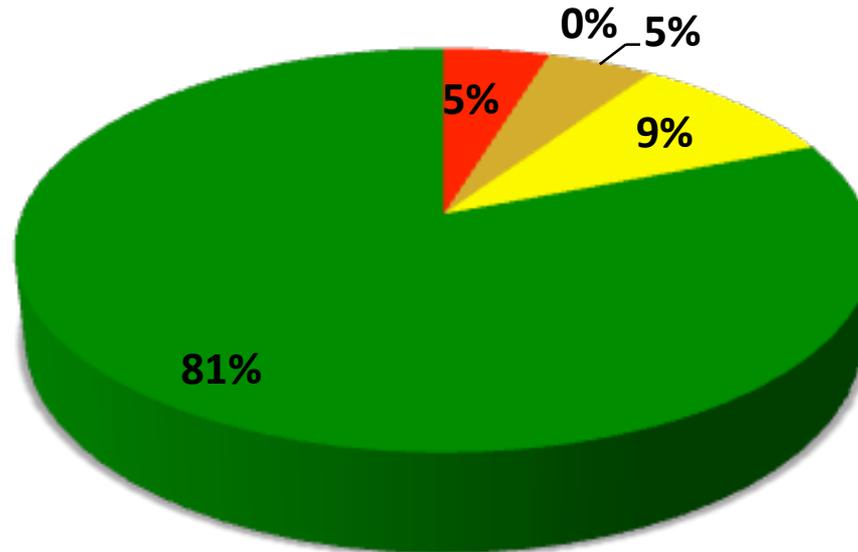
Canal telefónico

2

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



Percepción de la efectividad percibida en la atención por el canal telefónico

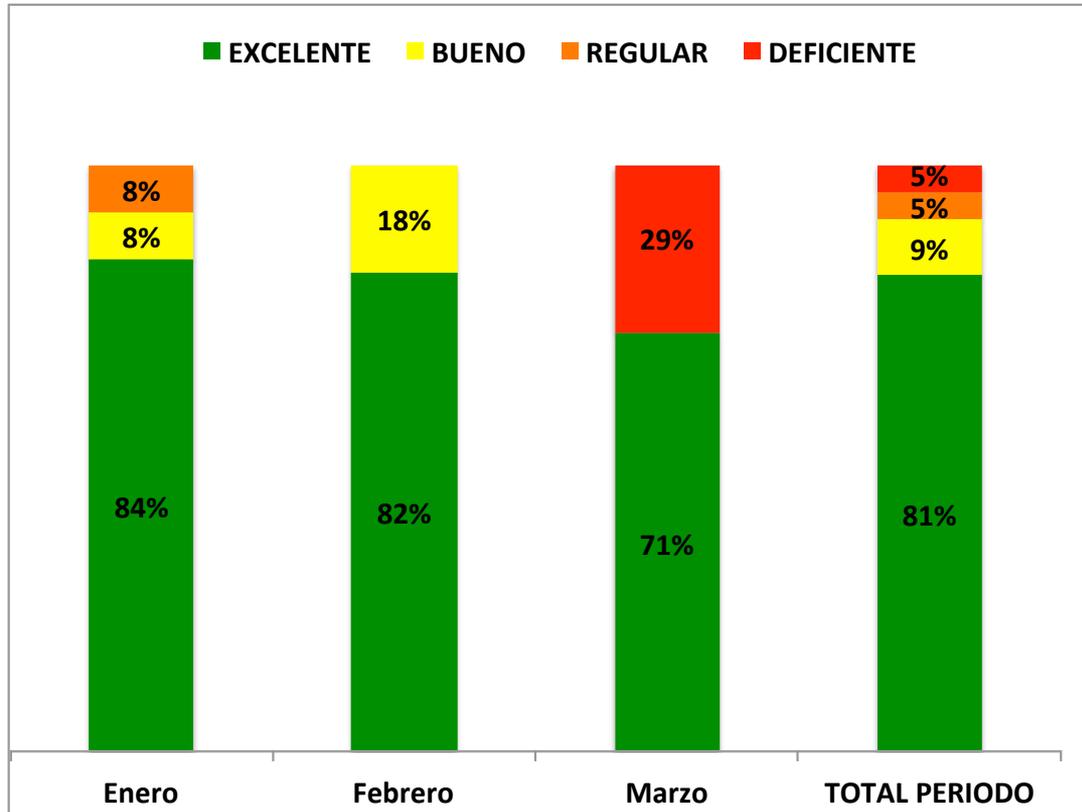


Muestra: 21
respuestas



Canal telefónico

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



Índice de satisfacción
90%



Muestra: 43
respuestas

Canal virtual



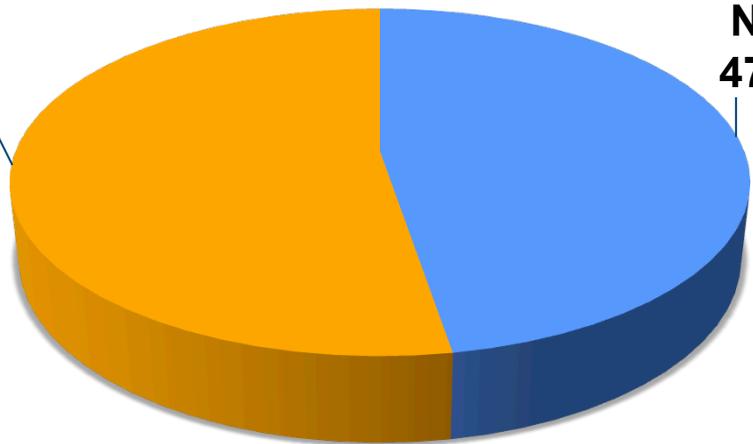
Canal virtual – Sección Transparencia (activa) Página Web

1 Disponibilidad

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



SÍ
53%



NO
47%

*Muestra: 19
respuestas*

Canal virtual – Sección Transparencia (activa)

Página web

2

Oferta

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

Respuestas:

- ✓ Informe al congreso
- ✓ Centro de conciliación asociación manos amigas de Cucuta
- ✓ Métodos alternativos de solución de conflicto
- ✓ Trámites de licencias de cannabis Informes trimestrales de PQRS
- ✓ Licencias de cannabis otorgadas
- ✓ Respuesta del estatus solicitud de licencias de cultivo de cannabis
- ✓ Número de demandas sin trámite

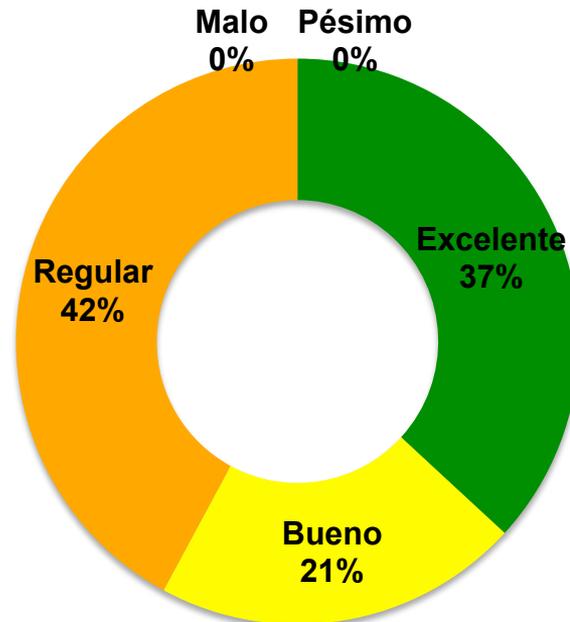


Canal virtual – Sección Transparencia (activa) Página Web

3

Pertinencia

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



*Muestra: 19
respuestas*

Canal virtual – Sección Transparencia (activa)

Página Web

4

Colaboración

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



Respuestas:

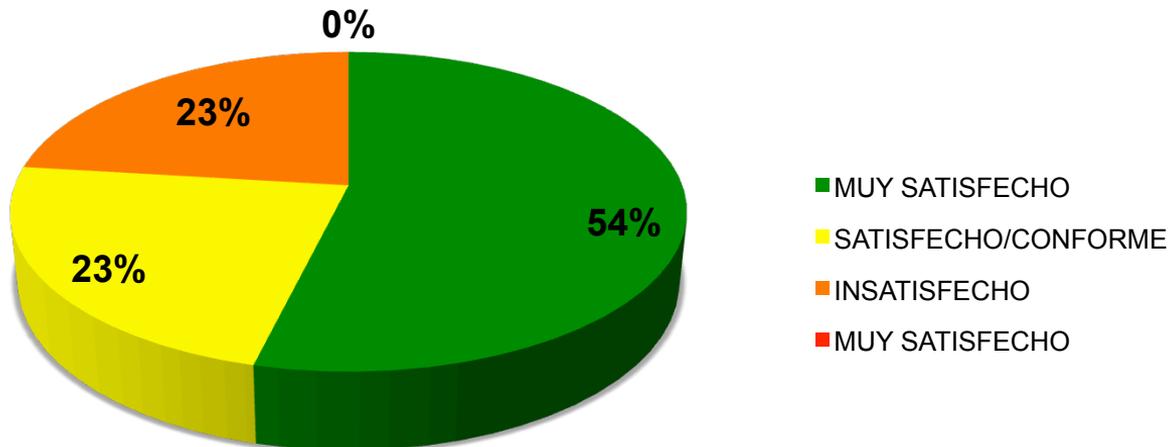
- ✓ **Indicadores del sector**
- ✓ **Todo acerca del cannabis medicinal**
- ✓ **Hay opciones de la página temporalmente fuera de servicio**
- ✓ **Me gustaría más información didáctica sobre trámite de cannabis, ya que es difícil obtener información vía telefónica**
- ✓ **Un índice que explique donde encontrar la info por temas**
- ✓ **Sería útil que la página actualizara algunos contenidos en noticias y mejorara la navegabilidad**
- ✓ **Actualizar el nombre de la Ministra en las fichas técnicas donde aparece como Ministro Alfonso Gómez Méndez**
- ✓ **Números de contacto para consulta de casos por tema**
- ✓ **Estadísticas del sector**

Canal virtual – Sección Transparencia (activa) Página Web

5

Satisfacción

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



Índice de
satisfacción
77%



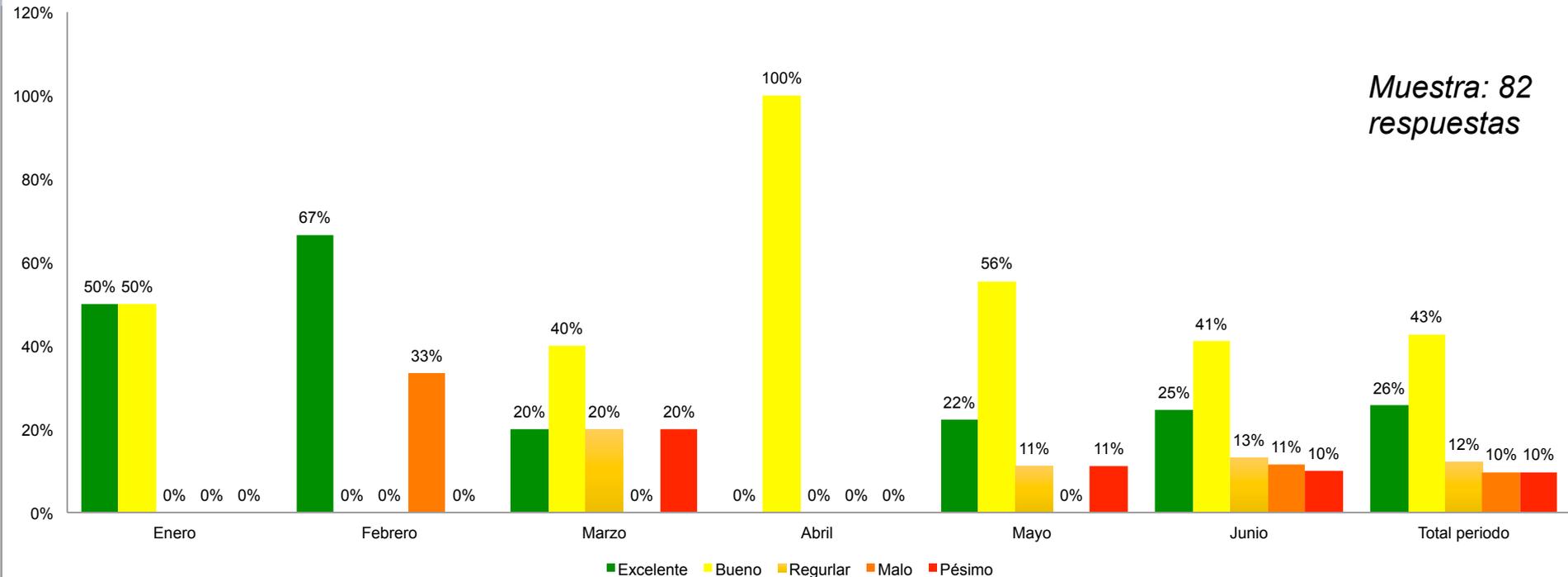
*Muestra: 13
respuestas*

Canal virtual – Formulario de PQRD

1 Claridad

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

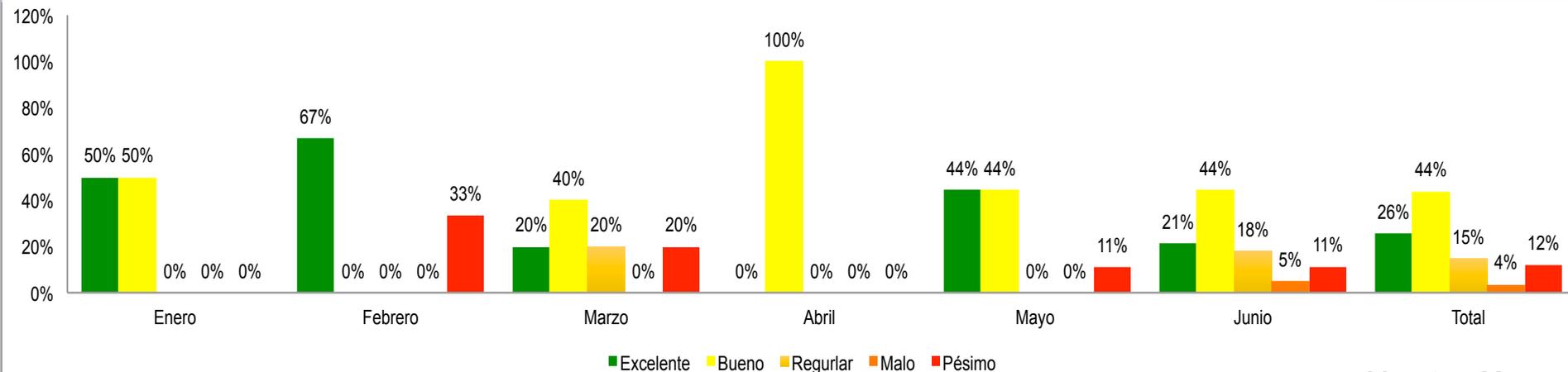
Muestra: 82 respuestas



Canal virtual – Formulario de PQRD

2 Oportunidad

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



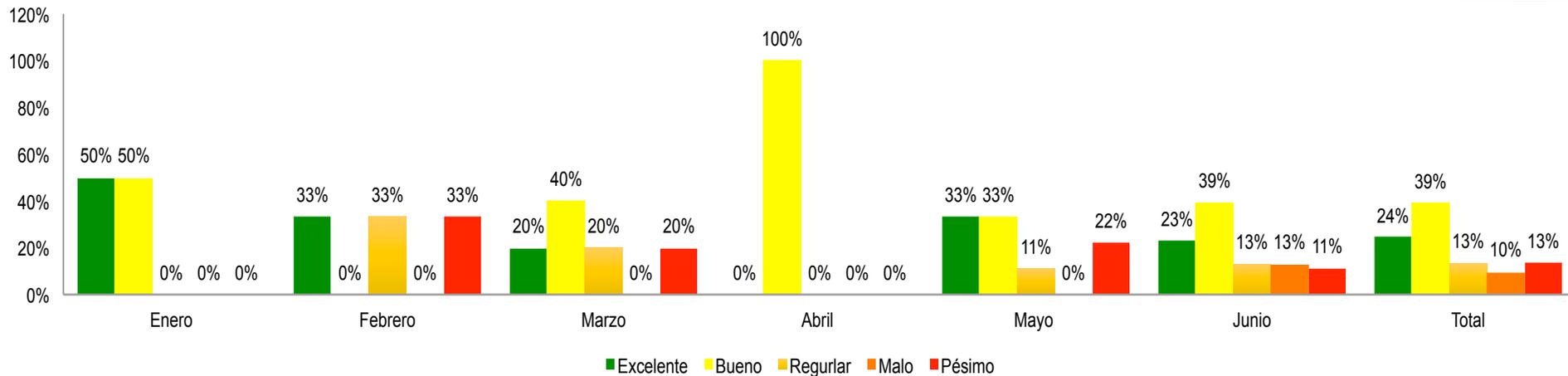
Muestra: 82 respuestas

Canal virtual – Formulario de PQRD

3 Pertinencia



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



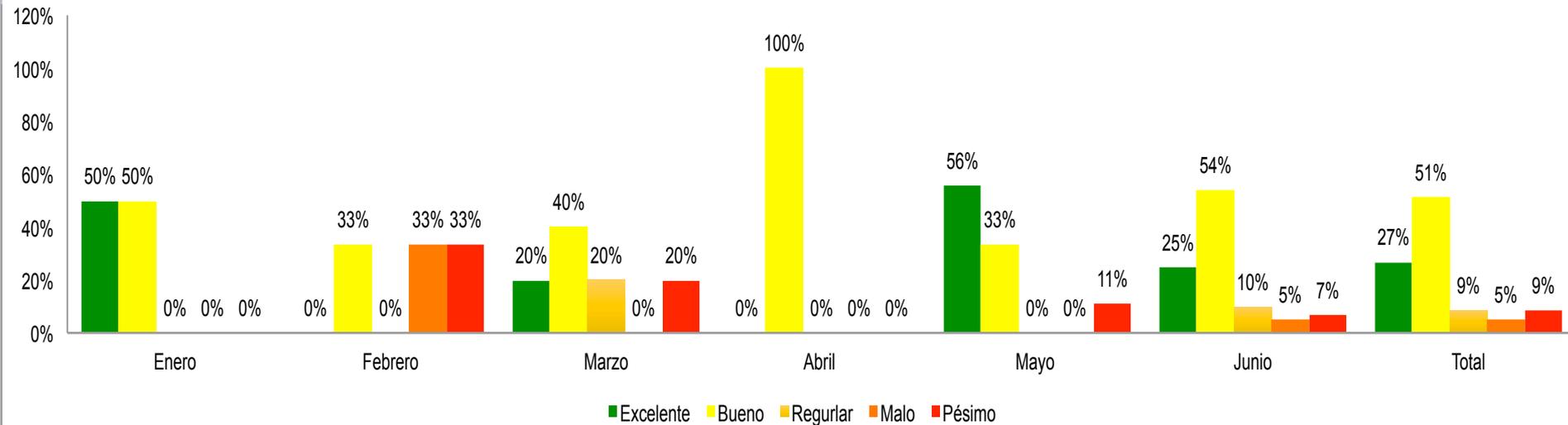
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ Pésimo

*Muestra: 82
respuestas*

Canal virtual – Formulario de PQRD

4 Accesibilidad

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



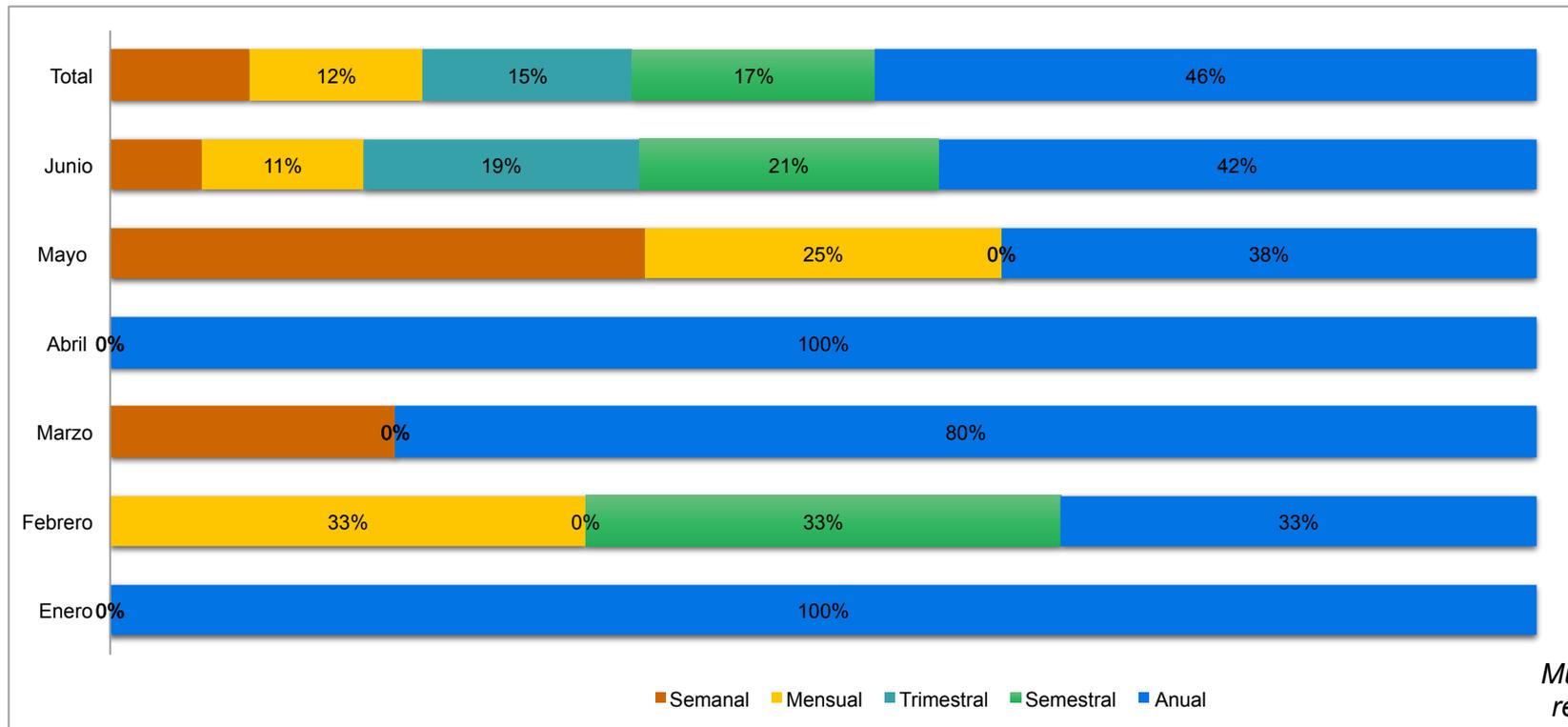
Muestra: 82 respuestas

Canal virtual – Formulario de PQRD

5

Frecuencia de uso

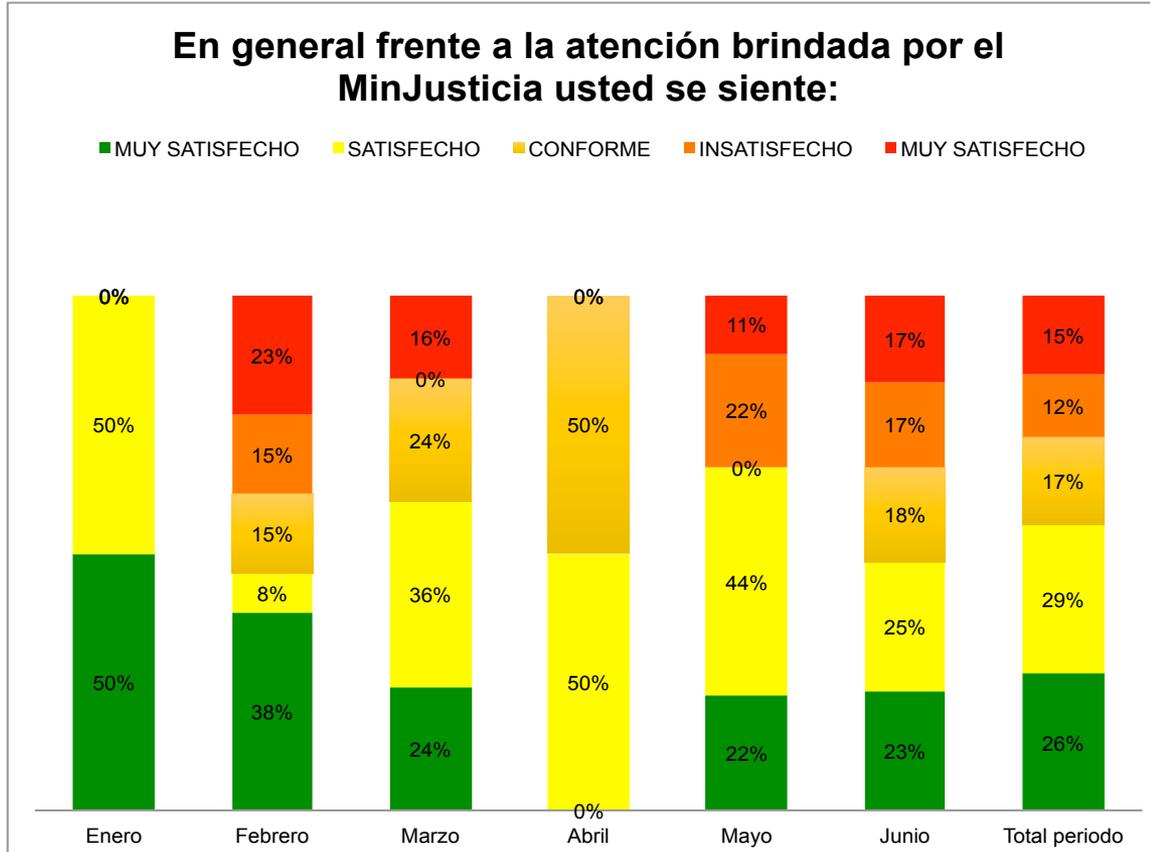
¿Con qué frecuencia hace solicitudes a través del formulario virtual de PQRD del Ministerio?



Muestra: 82
respuestas

Canal virtual – Formulario de PQRD

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



Índice de satisfacción
72%



*Muestra: 117
respuestas*

Índice de satisfacción general “Todos los canales”



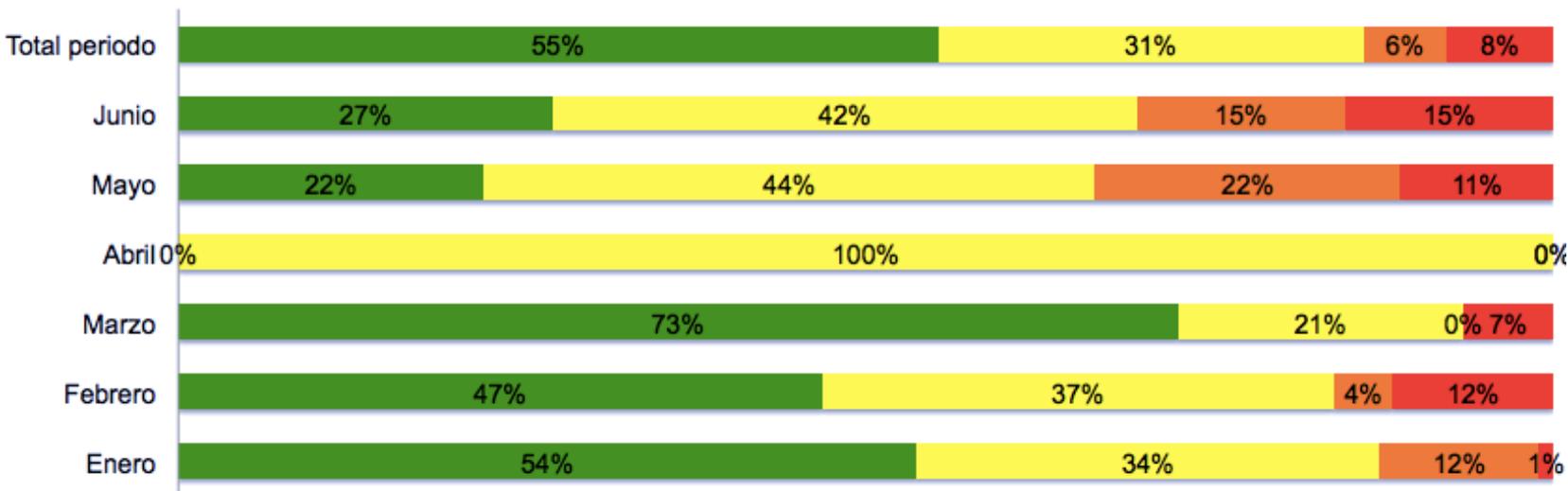
Índice de satisfacción general "Todos los canales" 1º semestre 2020

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

**Índice de
satisfacción
79%**

Percepción general de la atención durante el periodo - todos los canales

■ MUY SATISFECHO ■ SATISFECHO/CONFORME ■ INSATISFECHO ■ MUY INSATISFECHO



Muestra: 454 respuestas

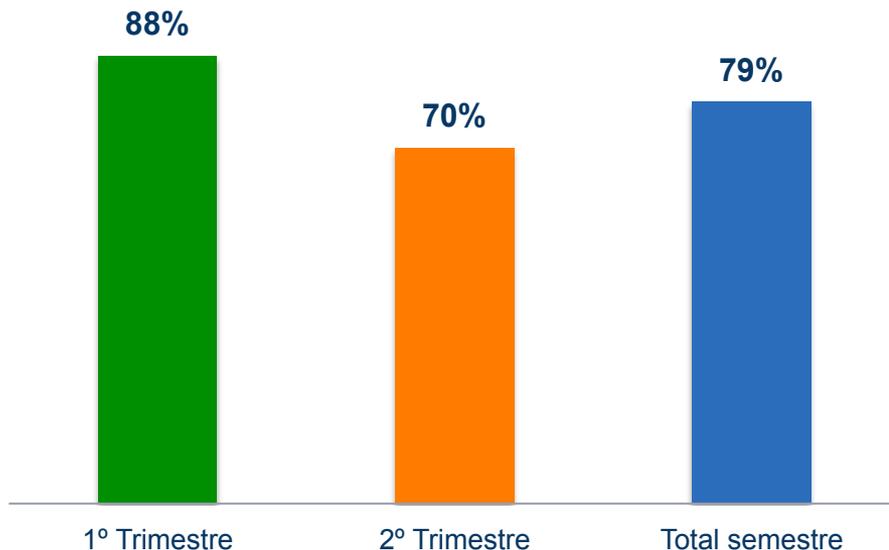


Índice de satisfacción general

“Todos los canales” Comportamiento por trimestres

| RANGO PORCENTUAL | | | |
|------------------|------------|---------------|-------------|
| Insuficiente | 0% - 74,9% | Satisfactorio | 75% - 89,9% |
| | | Sobresaliente | 90% - 100% |

Medición de la percepción de la ciudadanía sobre la atención brindada por el MJD



| Ficha técnica | 1º trimestre | 2º trimestre |
|--------------------|--------------|--------------|
| Nivel de confianza | 95% | 90% |
| Tamaño población | 10483 | 8478 |
| Margen de error | 5% | 9% |

La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida, en el acumulado de la vigencia 2020, se ubica en un **rango porcentual “Satisfactorio”**, con 79% sobre 100%.

1º Trimestre

Se ubicó en un **rango porcentual “Satisfactorio”** con un 88% sobre 100%. Cabe resaltar, que para este periodo de medición respecto al anterior, se aumento el nivel de satisfacción en un 7,3% (4º trimestre 2019). También, es importante tener en cuenta que el Grupo de Servicio al Ciudadano continuó adelantando 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, implementando nuevos mecanismos de recolección de información, dado que persistió la contingencia derivada del mantenimiento por fallas del sistema de digiturno a través del cual se realiza calificación de la atención presencial (Botoneras).

2º Trimestre

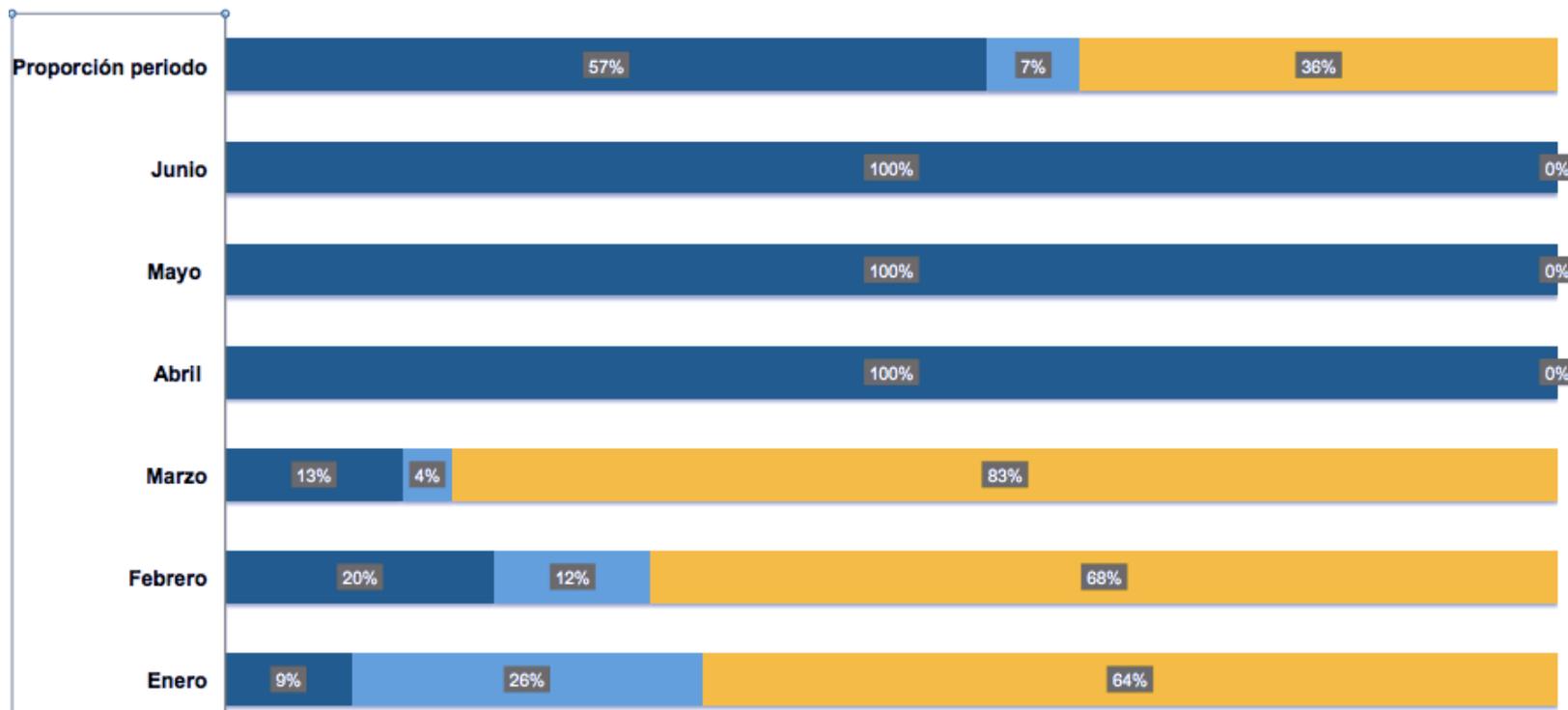
Se ubicó en un **rango porcentual “Insuficiente”** con un 70% sobre 100%. En el periodo de medición el único canal habilitado para la atención fue el virtual, por lo cual la calificación se realizó directamente sobre las respuestas a PQRD que dan en general todas las dependencias de la Entidad. En este sentido, se disminuyó la diversidad de fuentes de información para la medición integral del indicador, pues los canales telefónico y presencial (atendidos en primer nivel por el GSC) se encuentran deshabilitados para atención desde la última semana del mes de marzo de la vigencia actual, lo cual infirió de manera directa en el comportamiento promedio del indicador y se dificultó la recolección de la muestra.

Uso de los canales

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

Usabilidad de los canales de atención en el periodo

■ Canal virtual ■ Canal telefónico ■ Canal Presencial y correspondencia



04.

Conclusiones y
recomendaciones

Conclusiones

La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida, en el acumulado de la vigencia 2020, se ubica en un rango porcentual “Satisfactorio”, con 79% sobre 100%.

El índice de satisfacción de la atención por el canal telefónico, fue el calificado más alto con una satisfacción del 90%, conformidad del 5% e insatisfacción del 5%. Sin embargo, éste solamente estuvo habilitado hasta marzo de 2020, debido a la contingencia derivada del COVID-19.

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 82% y en general de insatisfacción del 8%.



El índice general de satisfacción de la atención por los diferentes canales del Ministerio, fue de un 79%, y en general de insatisfacción del 11%.

Es importante resaltar el aumento de usabilidad del canal virtual en el según trimestre de la vigencia, 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. Al respecto, se obtuvo una calificación sobre la atención virtual por formulario de PQRD de un 72% de satisfacción y de 77% en el servicio de información (transparencia activa) de la página web.

Recomendaciones



Se sugiere continuar promoviendo el diligenciamiento de las herramientas de medición de la percepción por el canal virtual.

Es importante que la Entidad evalúe acciones de fortalecimiento del canal virtual de atención al ciudadano para elevar sus niveles de satisfacción.

Se recomienda continuar realizando campañas de promoción y sensibilización dirigida a los ciudadanos, sobre el uso de los canales virtuales de atención en tiempos de COVID-19 , lo cual, también aporte al avance del país hacia la transformación digital.

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