



**La justicia
es de todos**

Minjusticia

Informe de medición de la percepción de los ciudadanos atendidos por los diferentes canales del MJD - 2º 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 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 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 para la Entidad, sobre todo en lo concerniente a la atención durante la contingencia ocasionada por el COVID-19.



02.

Metodología aplicada

Metodología canal virtual

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

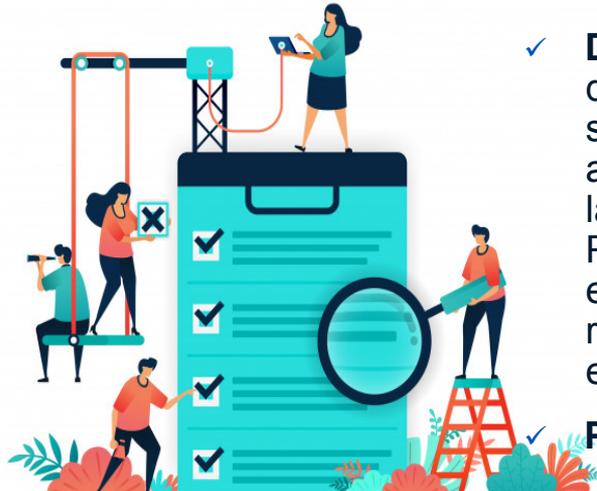
- **Herramienta:** cuestionarios con encuestas semi-estructuradas (transparencia pasiva y transparencia activa)
- **Canal:** formularios virtuales embebidos en la página web y divulgados vía email

Sección Servicio al Ciudadano – Formulario sobre transparencia pasiva (gestión de PQRD)

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

Sección Transparencia . Formulario sobre transparencia activa (servicio de información)

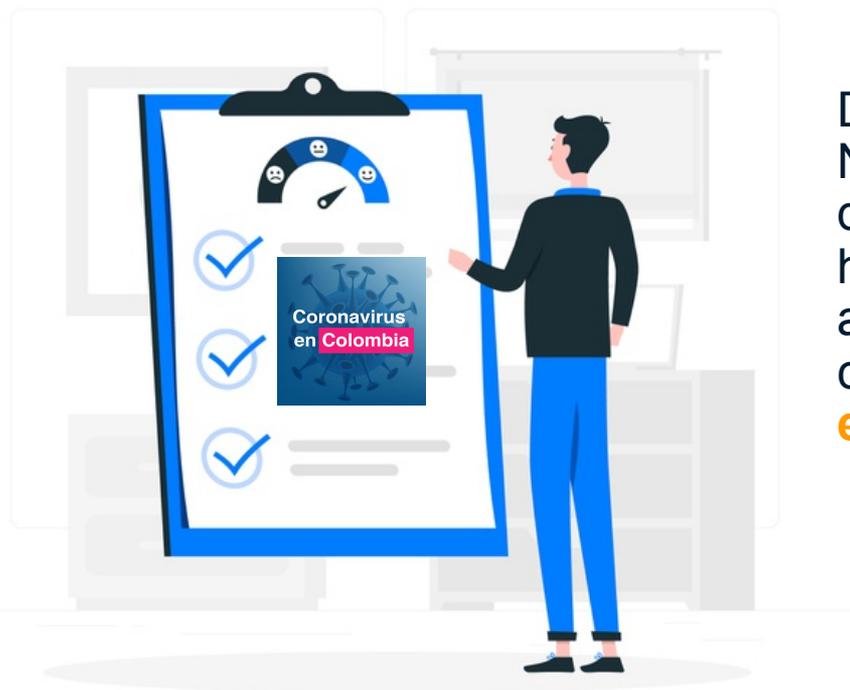
http://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/Ley_de_Transparencia_y_del_Derecho_de_Acceso_a_la_Informaci%C3%B3n_Publica_Nacional



- ✓ **Diligenciamiento:** las herramientas son de libre acceso y de diligenciamiento autónomo por parte de los ciudadanos. Es importante señalar, que a causa de la contingencia derivada del COVID-19, que aumentó el uso de este canal por parte de la ciudadanía, el GSC fortaleció la aplicación de la herramienta sobre transparencia pasiva (Gestión de PQRD) a través del envío de invitaciones para diligenciamiento vía correo electrónico, a los usuarios que durante el periodo de medición realizaron requerimientos a la Entidad, a partir de la base de datos de peticionarios exportada del Sistema de Gestión Documental (EPX).

Periodo de recopilación de información: julio – diciembre 2020

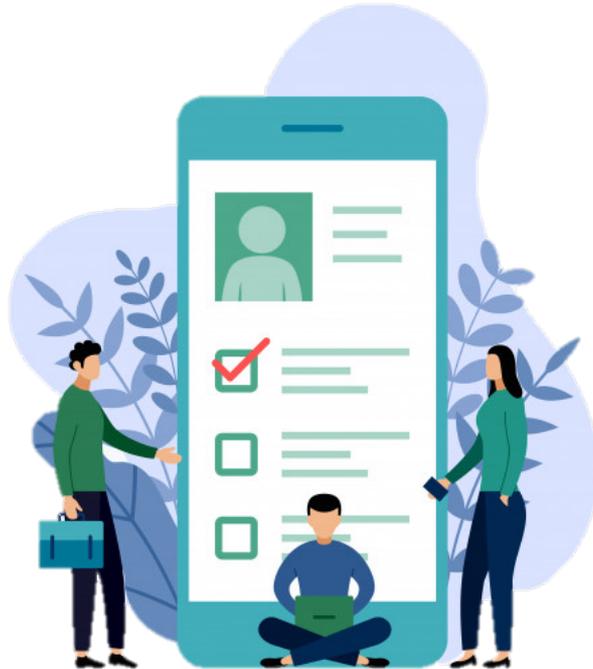
Canales presencial y de servicio postal (ventanillas)



Debido a los lineamientos del Gobierno Nacional en el marco de la contingencia derivada del COVID-19, el servicio y la herramienta de recopilación de información a través de este canal, no se habilitaron. En consecuencia, **no aplica medición para este periodo.**

Metodología canal telefónico

Es importante señalar que a causa de la contingencia COVID-19 el servicio y la herramienta de recopilación de información a través de este canal, se habilitó únicamente a partir del mes de septiembre, sin embargo, no se recibió ninguna participación de parte de la ciudadanía, por lo tanto, no se aplica medición.



- **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 habilitación de herramienta** septiembre - diciembre de 2020

No se recibió ninguna participación de parte de la ciudadanía.

03.

Resultados

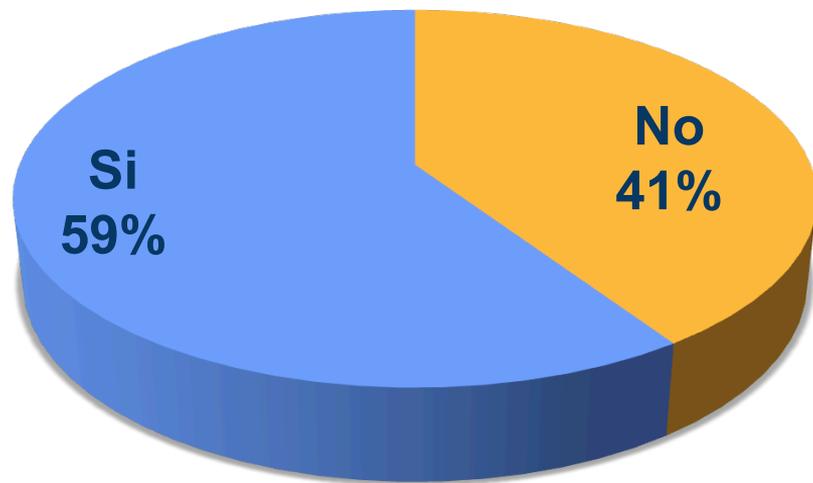
Canal virtual



Canal virtual – Sección Transparencia (activa) Página Web

1 Disponibilidad

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



*Muestra: 32
respuestas*

Canal virtual – Sección Transparencia (activa)

Página web

2

Oferta

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

Respuestas:

- ✓ Correo electrónico para estos tiempos de covid -19
- ✓ Datos abiertos Estadísticas sobre justicia Justicia formal
- ✓ Nombre de funcionarios
- ✓ Qué entes de control existen en Colombia para los comisarios de familia
- ✓ Rendición de cuentas
- ✓ Se requiere el directorio de funcionarios del ministerio que sea de fácil acceso en virtud de la ley de transparencia
- ✓ Seguimiento al PAAC
- ✓ Verificar que una licencia de un tercero se encuentra activa

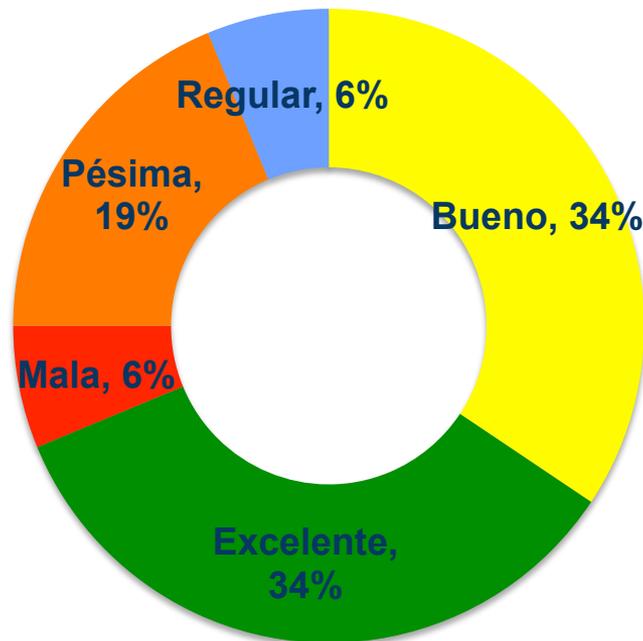


Canal virtual – Sección Transparencia (activa) Página Web

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:

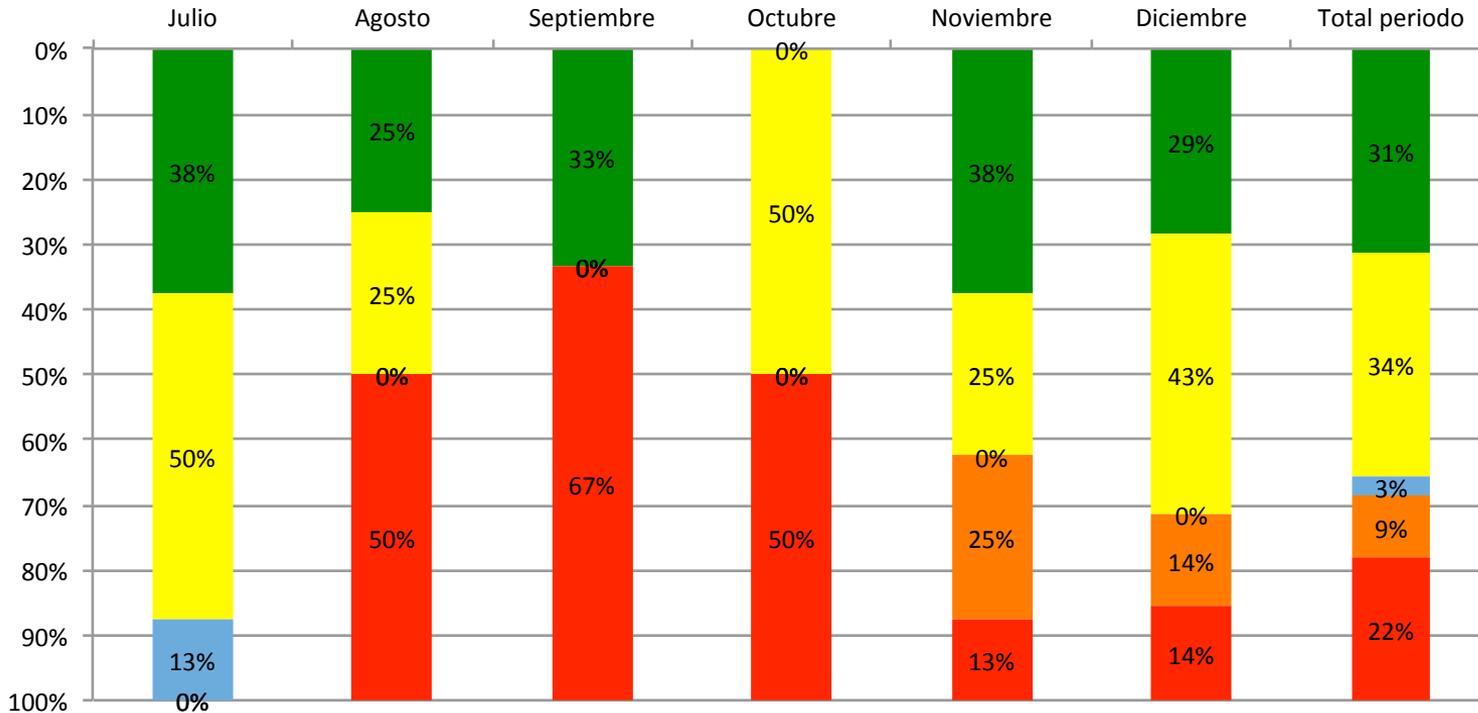
- ✓ Chat o implementos conformes al covid 19
- ✓ Justicia y paz solución de conflictos justicia transicional
- ✓ Estadísticas, indicadores de gestión y resultado, avances de acceso a justicia
- ✓ Las gestiones que realiza para las minorías
- ✓ Los entes que controlan, vigilan o supervisan los procesos adelantados en las comisarías de familia
- ✓ Mapa del sitio
- ✓ Directorio de funcionarios
- ✓ Más Indicadores Sectoriales, enfocadas en el Sector Justicia y del Derecho
- ✓ Publicaciones relacionadas con las acciones desplegadas de acuerdo a las competencias
- ✓ Seguimiento al PAAC
- ✓ Tema sobre inspectores de policía
- ✓ Toda la información referente a la contratación con las entidades del estado, licitaciones y demás.
- ✓ Todo lo respectivo a transparencia
- ✓ Todo sobre estupefacientes

Canal virtual – Sección Transparencia (activa) Página Web



5

Satisfacción



**Índice de
satisfacción
69%**

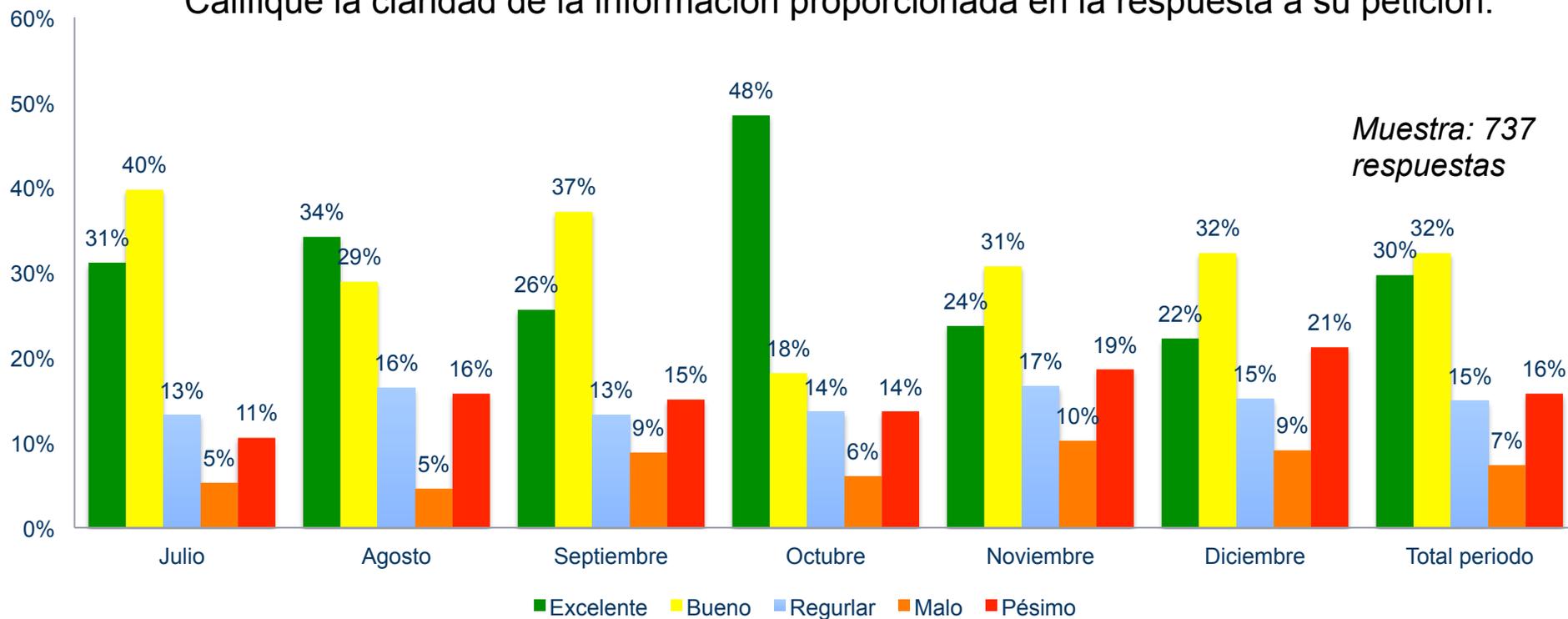
- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Conforme
- Satisfecho
- Muy satisfecho

*Muestra: 32
respuestas*

Canal virtual – Formulario de PQRD (transparencia pasiva)

1 Claridad

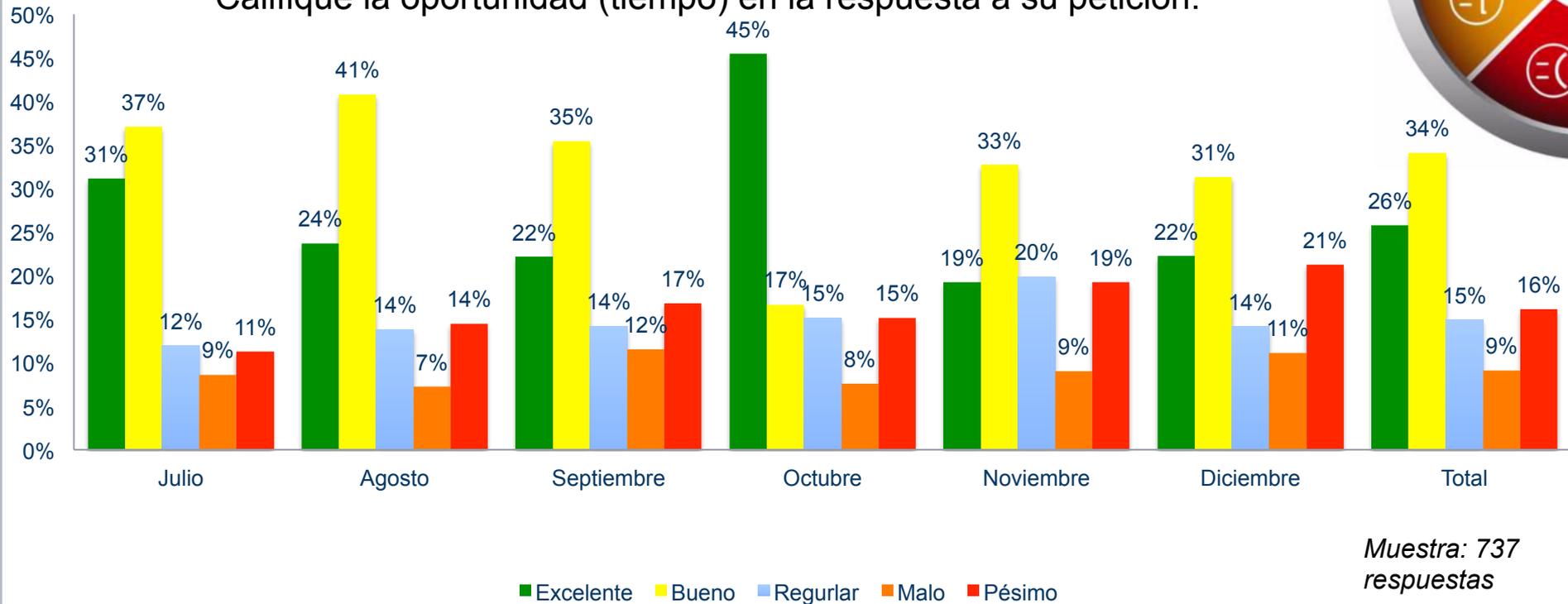
Califique la claridad de la información proporcionada en la respuesta a su petición:



Canal virtual – Formulario de PQRD

2 Oportunidad

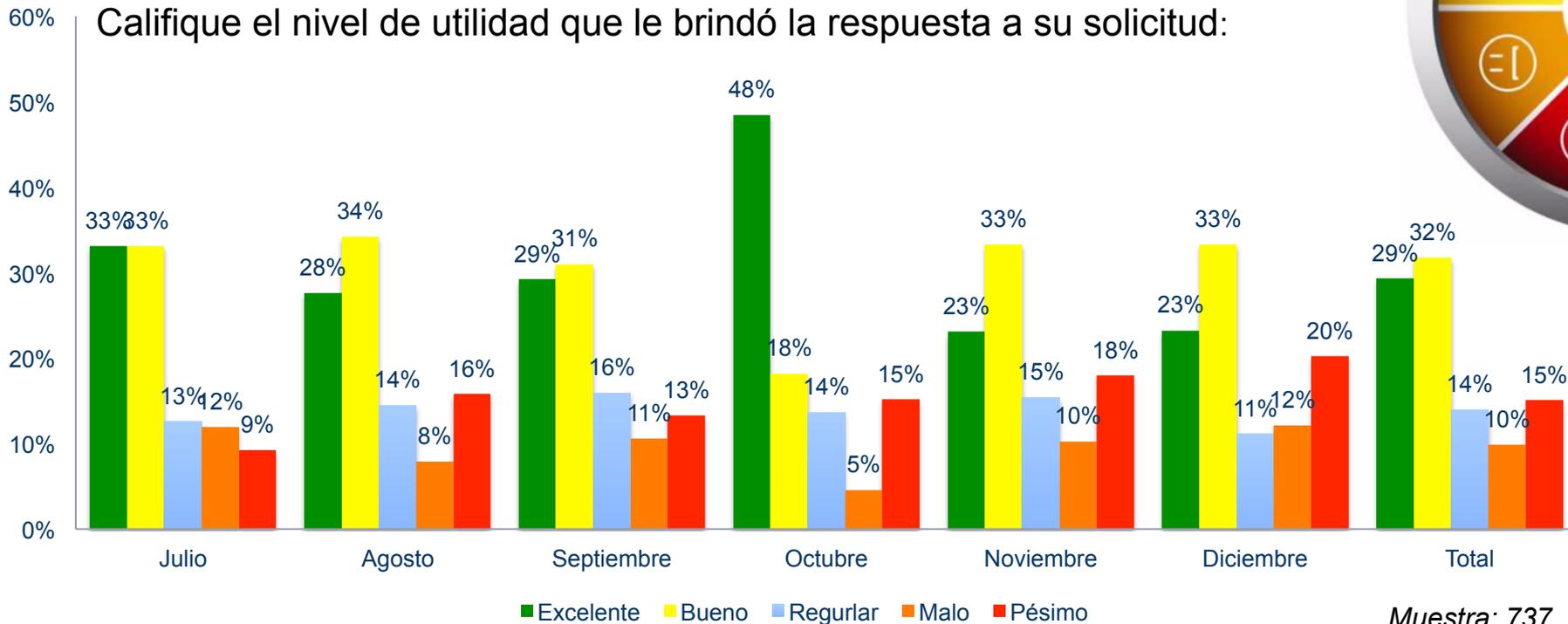
Califique la oportunidad (tiempo) en la respuesta a su petición:



Muestra: 737
respuestas

Canal virtual – Formulario de PQRD

3 Pertinencia

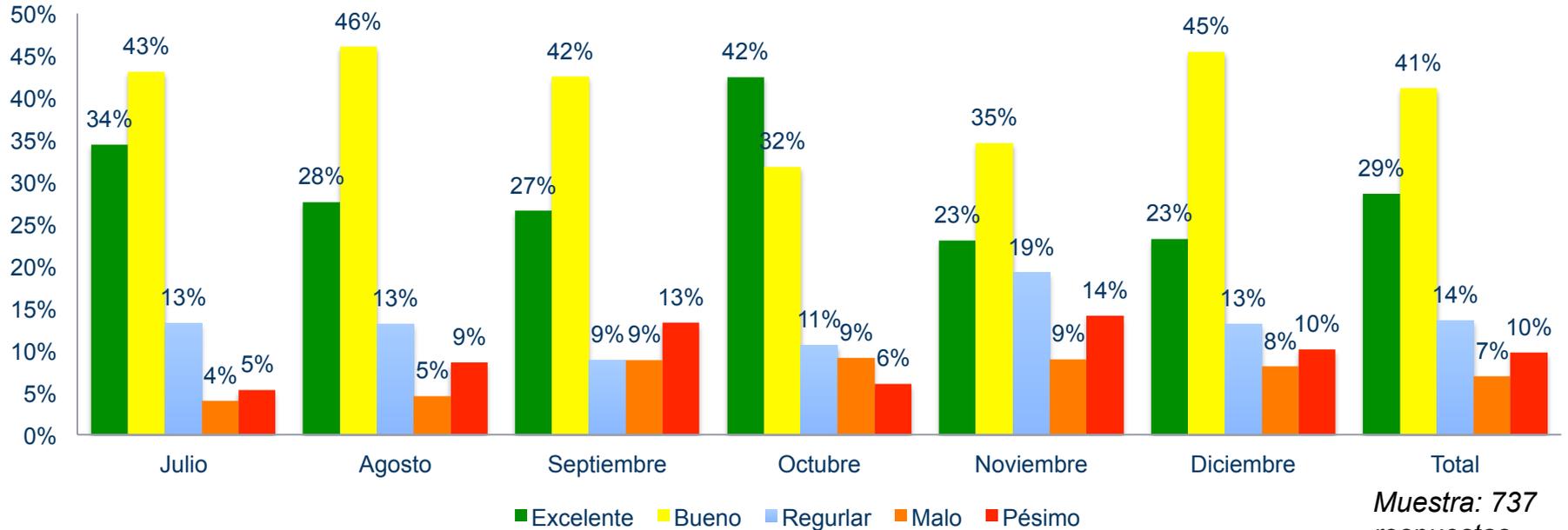


Muestra: 737
respuestas

Canal virtual – Formulario de PQRD

4 Accesibilidad

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



Muestra: 737
respuestas

Canal virtual – Formulario de PQRD

5

Satisfacción general

Índice de
satisfacción
67%

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



Muestra: 736 respuestas

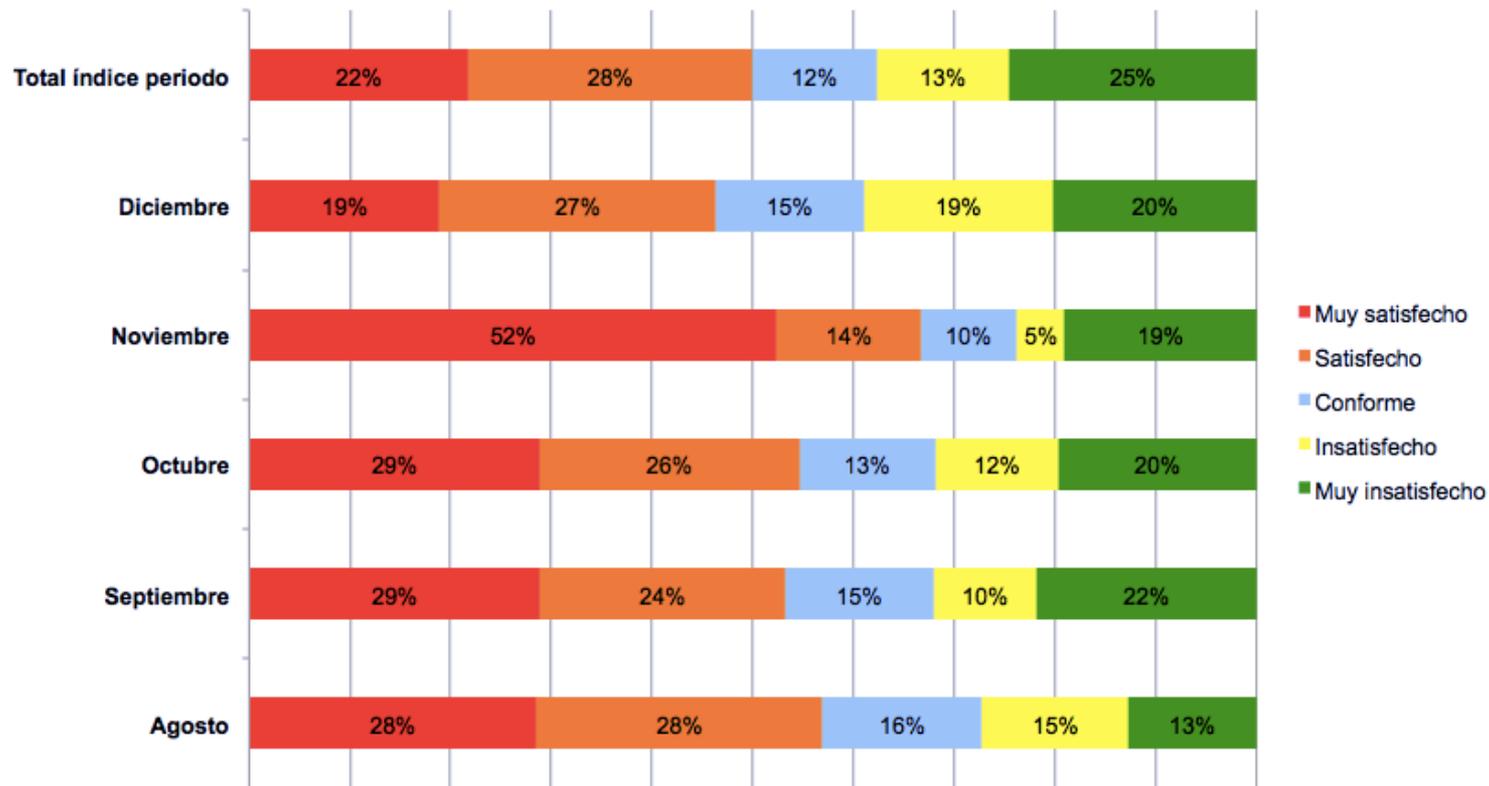
Índice de satisfacción general

“Todos los canales
con medición”



Índice de satisfacción general “Todos los canales” 2º 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
66,9%**

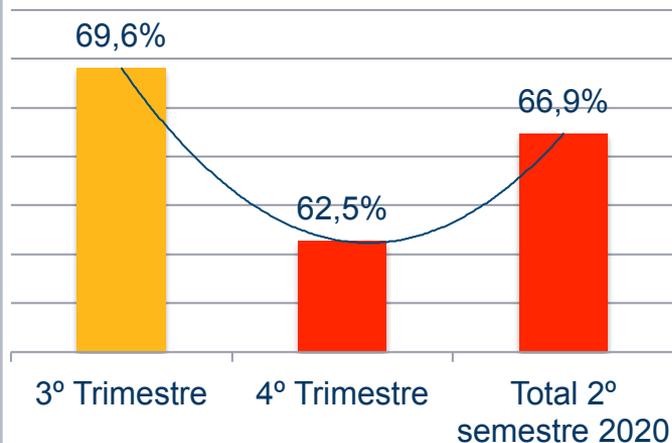


*Muestra: 768
respuestas*

Índice de satisfacción general “Todos los canales” Comportamiento por trimestres

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 “Insuficiente”, con 66,9% sobre 100%.

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



Ficha técnica	1º trimestre	2º trimestre
Nivel de confianza	95%	95%
Tamaño población	8476	6929
Margen de error	4,36%	5,62%

Se ubicó en un rango porcentual “Satisfactorio” con un 69,6% sobre 100%. Es importante tener en cuenta para el análisis del comportamiento del indicador, que en este periodo de medición se inicia la operación por primera vez del indicador en su versión actualizada. Así mismo, 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, y solo a mediados del mes de septiembre se habilitó el canal telefónico, del cual no se obtuvo ninguna calificación de los ciudadanos, ya que está es voluntaria.

3º Trimestre

En este sentido, se disminuyó la diversidad de fuentes de información para la medición integral del indicador de acuerdo con la línea base del indicador (80%), sumado a que el 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 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.

Cabe señalar, que frente a la dificultad para recopilar datos de medición de satisfacción directa por contexto referido, el GSC continuó promocionando y buscando ampliar la muestra del instrumento de calificación virtual, remitiendo mailings masivos a todos los ciudadanos atendidos por los canales virtuales en el periodo de evaluación con la encuesta de percepción. Así mismo, esta herramienta se dispone de manera permanente en la página web del Ministerio para diligenciamiento libre de parte de la ciudadanía: <https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/PQRS/sistema-pqrs>

Índice de satisfacción general “Todos los canales” Comportamiento por trimestres

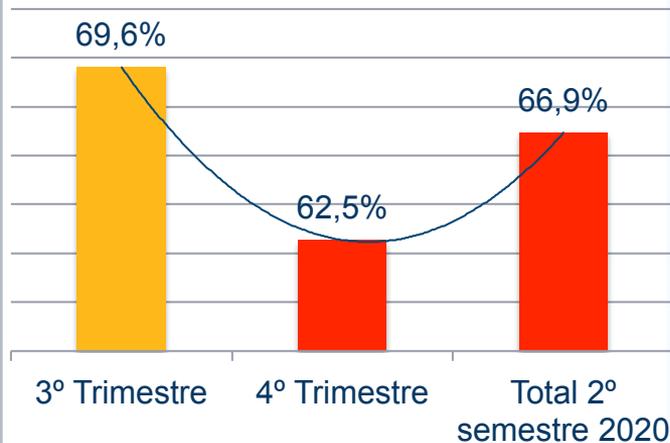
La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida, en el acumulado de la vigencia 2020, se ubica en un rango porcentual “Insuficiente”, con 66,9% sobre 100%.

Se ubicó en un **rango porcentual “Insuficiente”** con un 62,5% sobre 100%, disminuyendo en 7,1% 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 pesé a que se habilitó la herramienta de calificación (menú del PBX), no se obtuvo ninguna participación de la ciudadanía, 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 para atención durante el periodo de medición, lo cual infirió de manera directa en el comportamiento promedio del indicador en la vigencia.

Teniendo en cuenta los resultados de la medición, se identifican oportunidades de mejora, tales como: 1. Continuar 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, por los canales que autorice el Gobierno Nacional de acuerdo con la contingencia COVID-19 en el cuarto trimestre de la vigencia 2020; 2. Continuar actualizando la información dirigida a los ciudadanos en el Sitio Web; 3. Socializar los resultados de la medición en el informe de PQRD del tercer trimestre para conocimiento de las dependencias, dando recomendaciones para la mejora de la claridad y pertinencia de las respuestas que emiten; 4. 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; 5. Fortalecer de parte de los servidores del GSC la invitación a diligenciar la encuesta de percepción alojada en el canal telefónico.

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



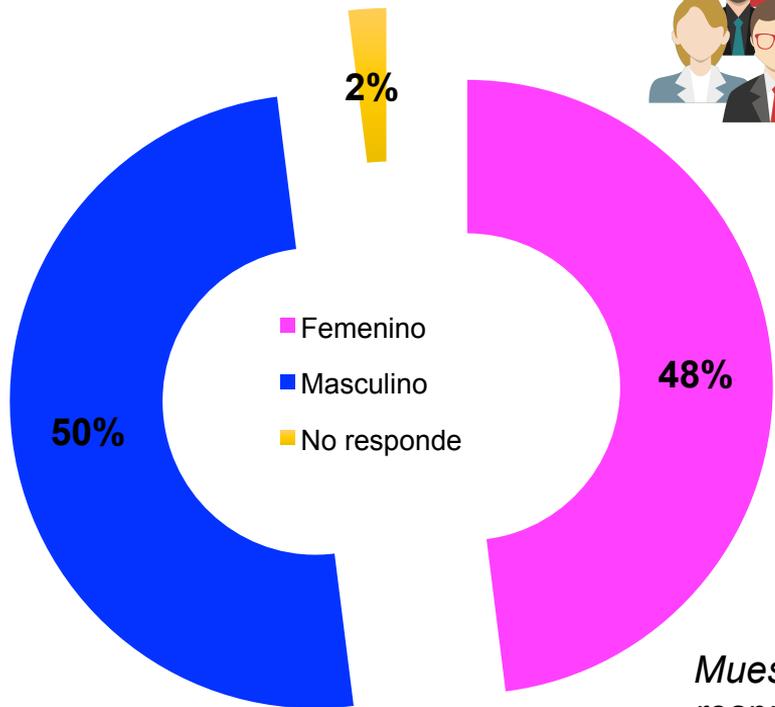
4º Trimestre

Ficha técnica	1º trimestre	2º trimestre
Nivel de confianza	95%	95%
Tamaño población	8476	6929
Margen de error	4,36%	5,62%

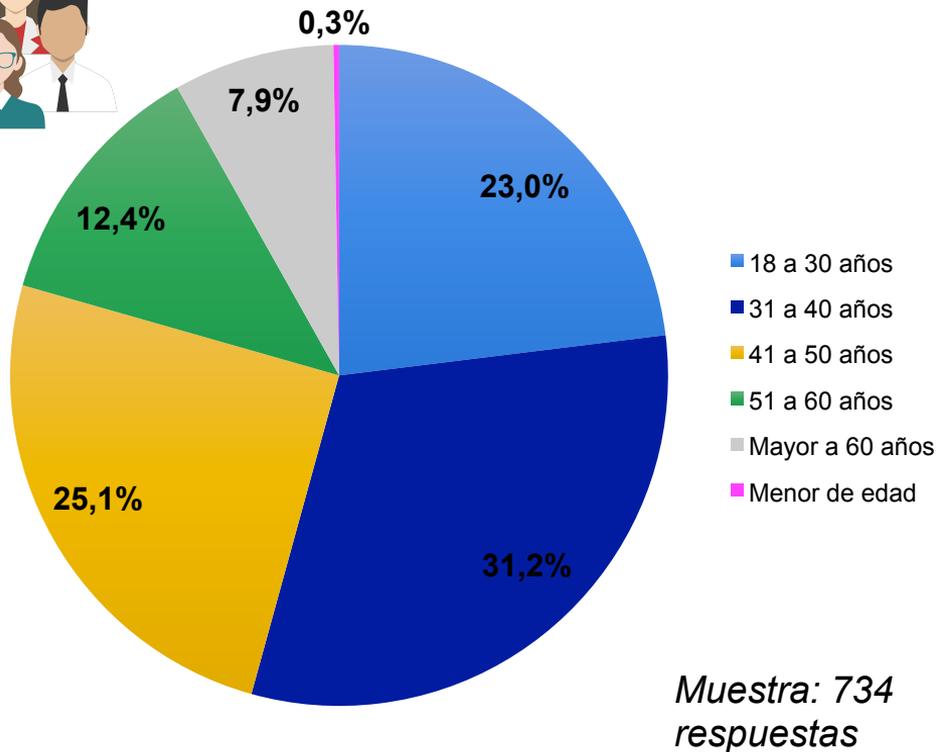
Caracterización de los participantes en la medición



Género de ciudadanos que respondieron encuesta de percepción



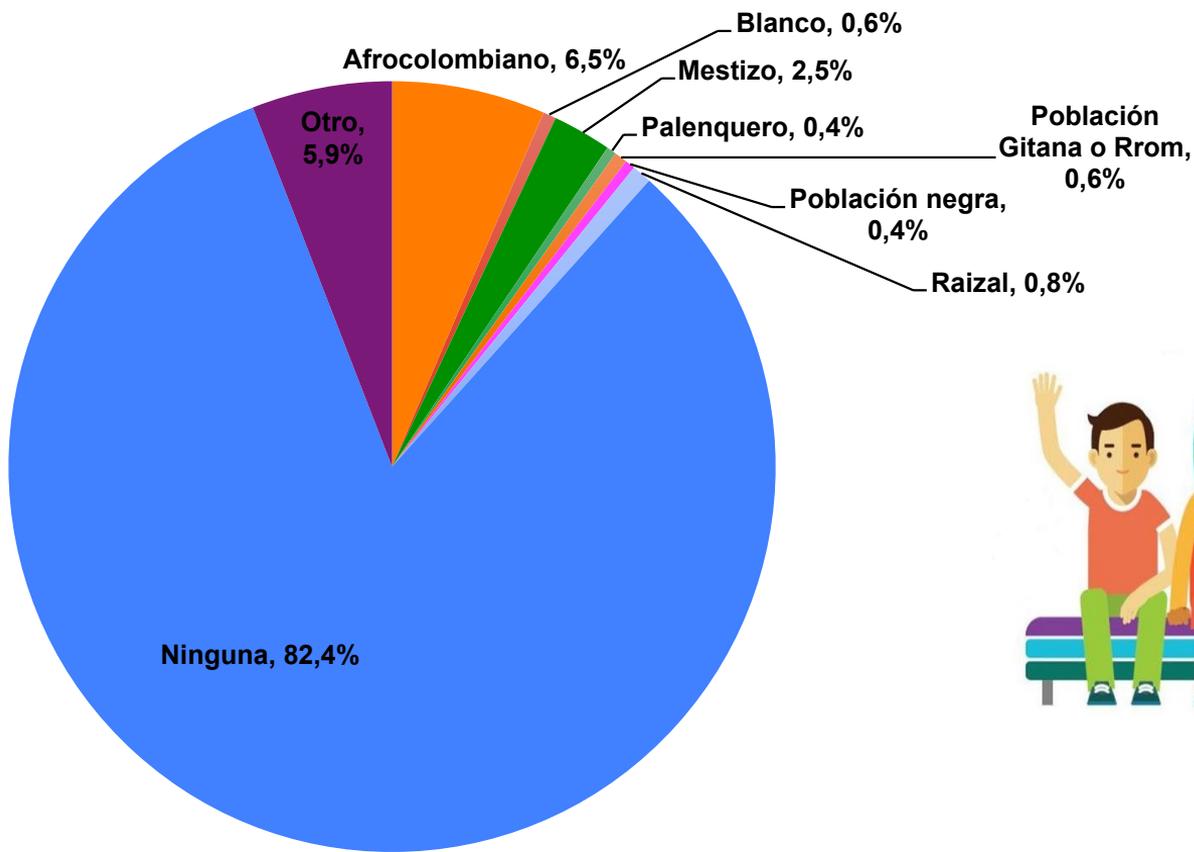
Rango de edades de ciudadanos que respondieron encuesta de percepción



Muestra: 732 respuestas

Muestra: 734 respuestas

Autoreconocimiento de pertenencia étnica de los ciudadanos y ciudadanas que respondieron la encuesta de percepción

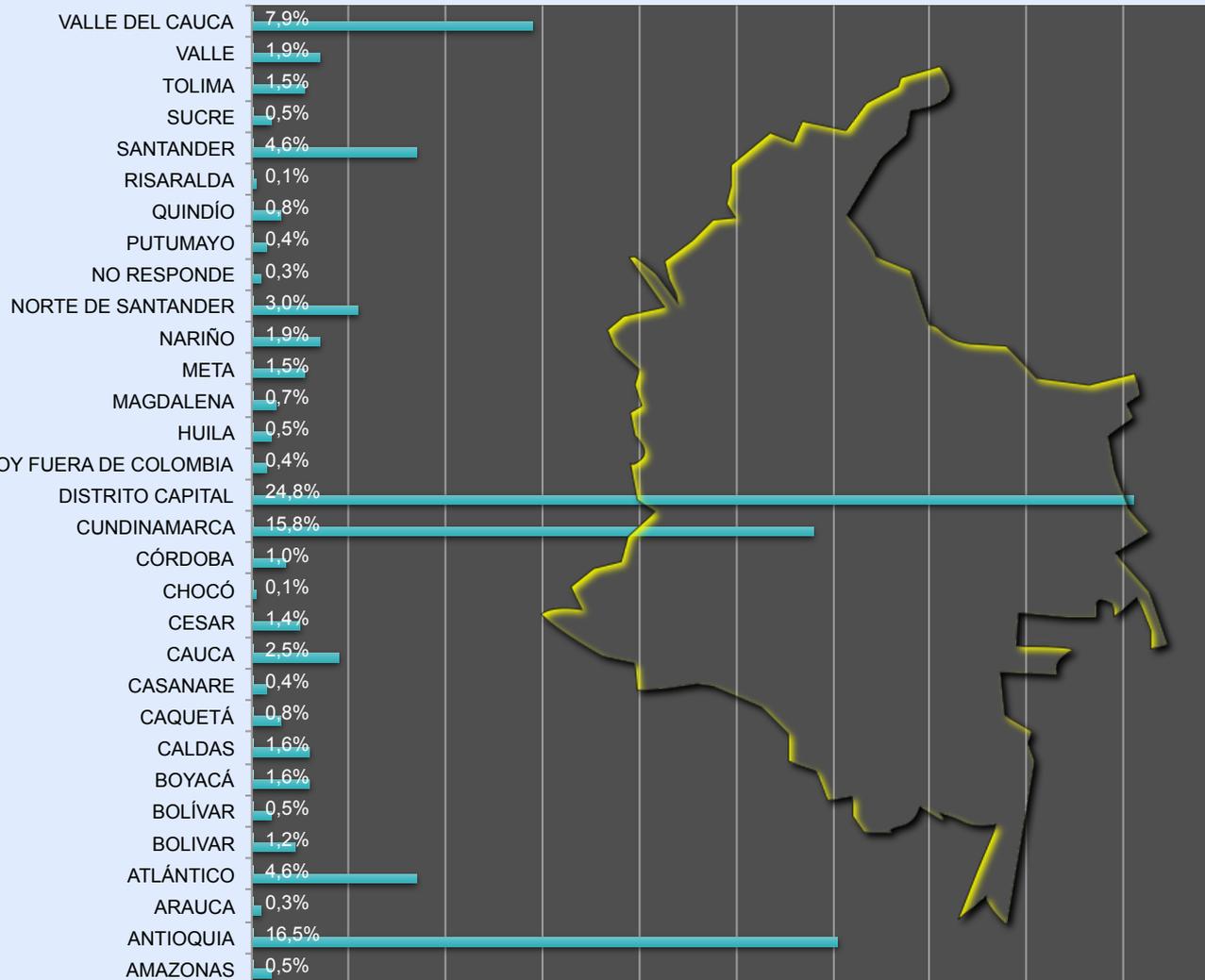


Muestra: 727
respuestas

Departamentos de ubicación de los ciudadanos que respondieron encuesta de percepción sobre las actividades del plan de participación ejecutadas en el 1º cuatrimestre



*Muestra: 733
respuestas*



04.

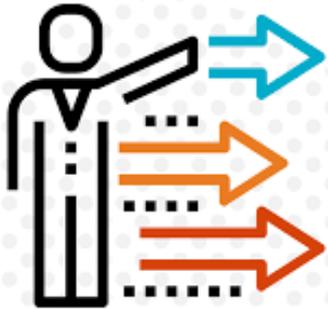
Conclusiones y
recomendaciones

Conclusiones

La medición de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida, en el 2º semestre de la vigencia 2020, se ubica en un rango porcentual “Insuficiente”, con 66,9% 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 única fuente de información que aplicó para la medición, pues debido a la contingencia derivada del COVID-19, los canales presencial y de servicio postal (ventanilla presencial), no se habilitaron. Respecto al canal telefónico la ciudadanía no realizó participación en la encuesta dispuesta por la Entidad.

Es importante resaltar el aumento de usabilidad del canal virtual en el segundo 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 67% de satisfacción y de 69% en el servicio de información (transparencia activa) de la página web.



Recomendaciones



- ✓ 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.
- ✓ Seguir 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 en el cuarto trimestre de la vigencia 2020.
- ✓ 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 la medición en el informe de PQRD del tercer trimestre 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.
- ✓ Fortalecer de parte de los servidores del GSC la invitación a diligenciar la encuesta de percepción alojada en el canal telefónico.



**Grupo de
Servicio al
Ciudadano**

Lidera la implementación de las políticas de servicio al ciudadano y de participación ciudadana en la Entidad, a través del proceso Gestión de la Relación con los Grupos de Interés, promoviendo la excelencia en la atención integral de la ciudadanía y la generación los espacios de diálogo de doble vía, que buscan fortalecer la relación Estado-Ciudadano.



**La justicia
es de todos**

Minjusticia