

# INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – SEGUNDO SEMESTRE 2023

Doctor:

**Juan Sebastian Salcedo Cuello**

Director de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones



# MECANISMOS DISPUESTOS EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO



# MECANISMOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## CÓDIGO QR CENTROS DE ATENCIÓN DE LA FISCALIA CAF



### Usuarios atención presencial en CAF - FGN

Usuarios que voluntariamente escanearon desde un celular el **código QR** de la encuesta, publicado en los Centros de Atención de la Fiscalía (CAF), en el período comprendido entre el 1 de junio de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, Total **5000** encuestas diligenciadas voluntariamente.

## CÓDIGO QR JUSTICIA TRANSICIONAL



### Usuarios atención presencial Justicia Transicional - FGN

Usuarios que voluntariamente escanearon desde un celular el **código QR** de la encuesta, publicado en las sedes de atención de Justicia Transicional de la Fiscalía General de la Nación en el período comprendido entre el 01 de junio al 31 de diciembre de 2023. Total **274** encuestas aplicadas.



# MECANISMOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## DENUNCIA VIRTUAL SUIP - LINK



### Usuarios denuncia virtual FGN

Usuarios que hicieron uso del enlace enviado mediante **correo electrónico** o utilizaron el **módulo de autogestión en los CAF** para diligenciar la denuncia, durante el período del 01 de junio a 31 de diciembre de 2023, que voluntariamente diligenciaron la encuesta virtual. Total de encuestas diligenciadas **20.175**.

## CENTRO DE CONTACTO



### Usuarios Centro de Contacto

Encuesta aplicada a usuarios en el momento que hicieron uso del canal del Centro de Contacto mediante llamada telefónica, mensajes de texto Chat y llamada de voz a través de internet Click To Call, quienes resolvieron de manera voluntaria las tres (3) preguntas, una vez finalizada la atención, durante el periodo del 1 de junio a 31 de diciembre de 2023, para un promedio de **24.433** encuestas aplicadas.

## PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA



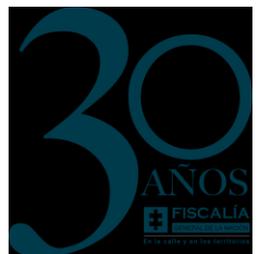
### Usuarios del Subproceso de Protección y Asistencia

Se aplicó a los titulares beneficiarios del Programa de Protección y Asistencia de la FGN, realizada durante el mes de noviembre de 2023, con el fin de conocer la satisfacción sobre la calidad de los servicios prestados por el Programa de Protección y Asistencia, con una población objeto en total de **128** encuestas aplicadas.



**RESULTADOS ENCUESTA  
CÓDIGO QR**

**CENTRO DE ATENCIÓN DE LA  
FISCALÍA - CAF**



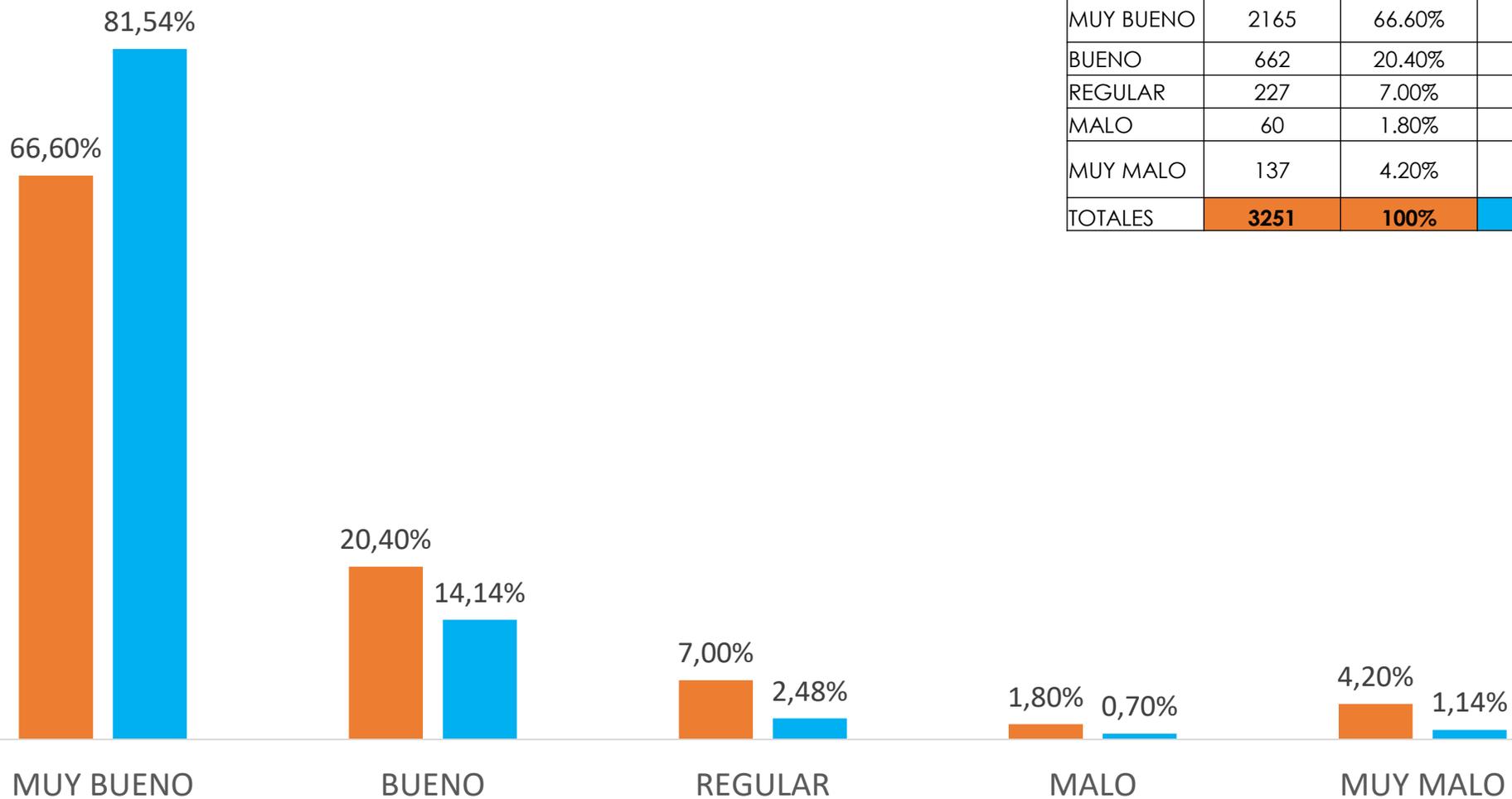


## FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que hicieron uso del Código QR dispuesto en los Centros de Atención de la Fiscalía CAF.
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron desde un equipo celular de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas
<b>Población Objeto</b>	353.225 usuarios registrados en el Sistema Web de Turnos
<b>Respuestas efectivas</b>	5.000 usuarios respondieron la encuesta
<b>Fecha de aplicación</b>	01 de junio al 31 de diciembre de 2023
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Usuarios que desde el celular voluntariamente escanearon el código QR publicado en los CAF



## Pregunta No 1. ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?

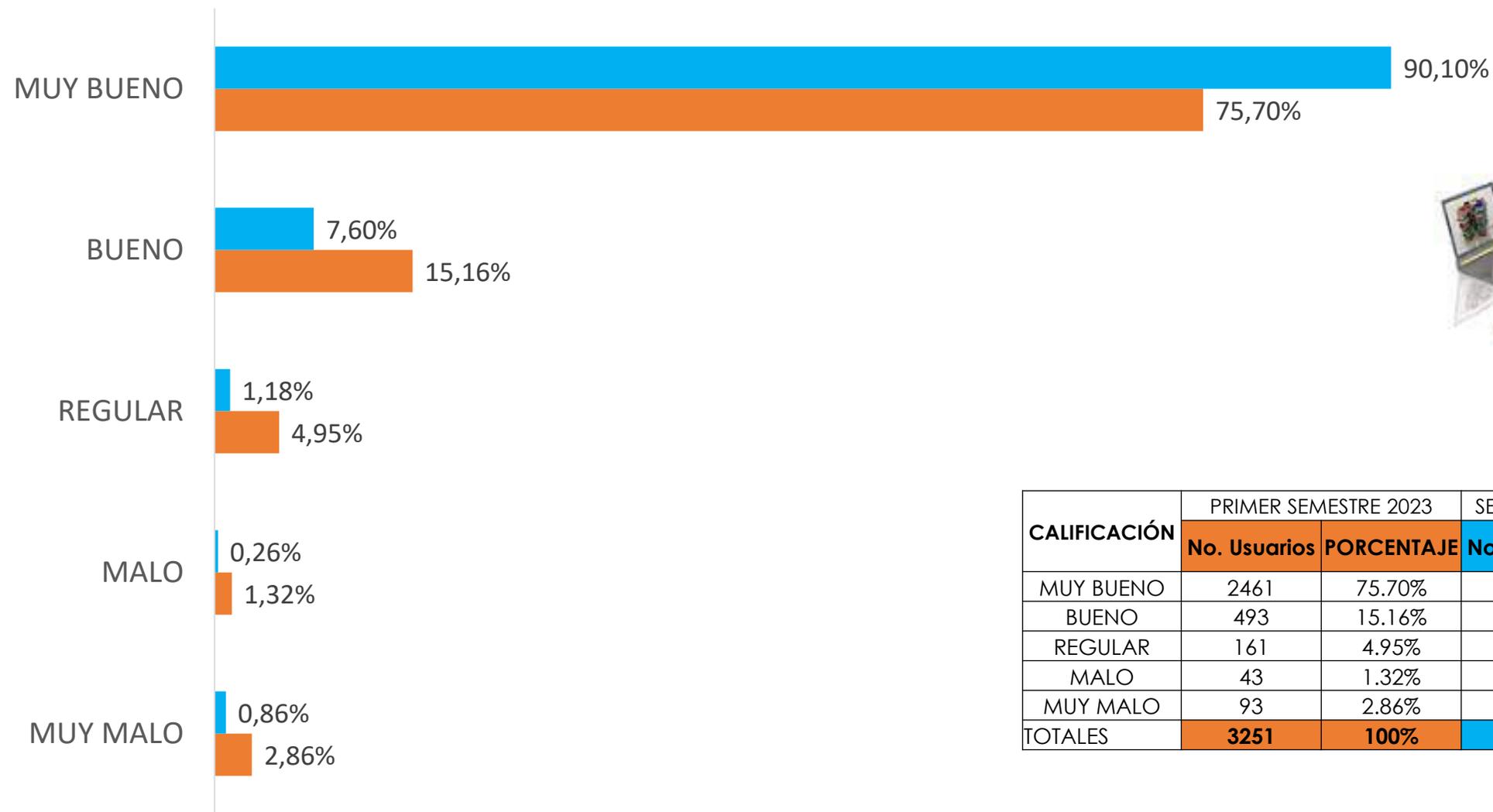


CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	2165	66.60%	4077	81.54%	AUMENTA
BUENO	662	20.40%	707	14.14%	DISMINUYE
REGULAR	227	7.00%	124	2.48%	DISMINUYE
MALO	60	1.80%	35	0.70%	DISMINUYE
MUY MALO	137	4.20%	57	1.14%	DISMINUYE
TOTALES	3251	100%	5000	100%	





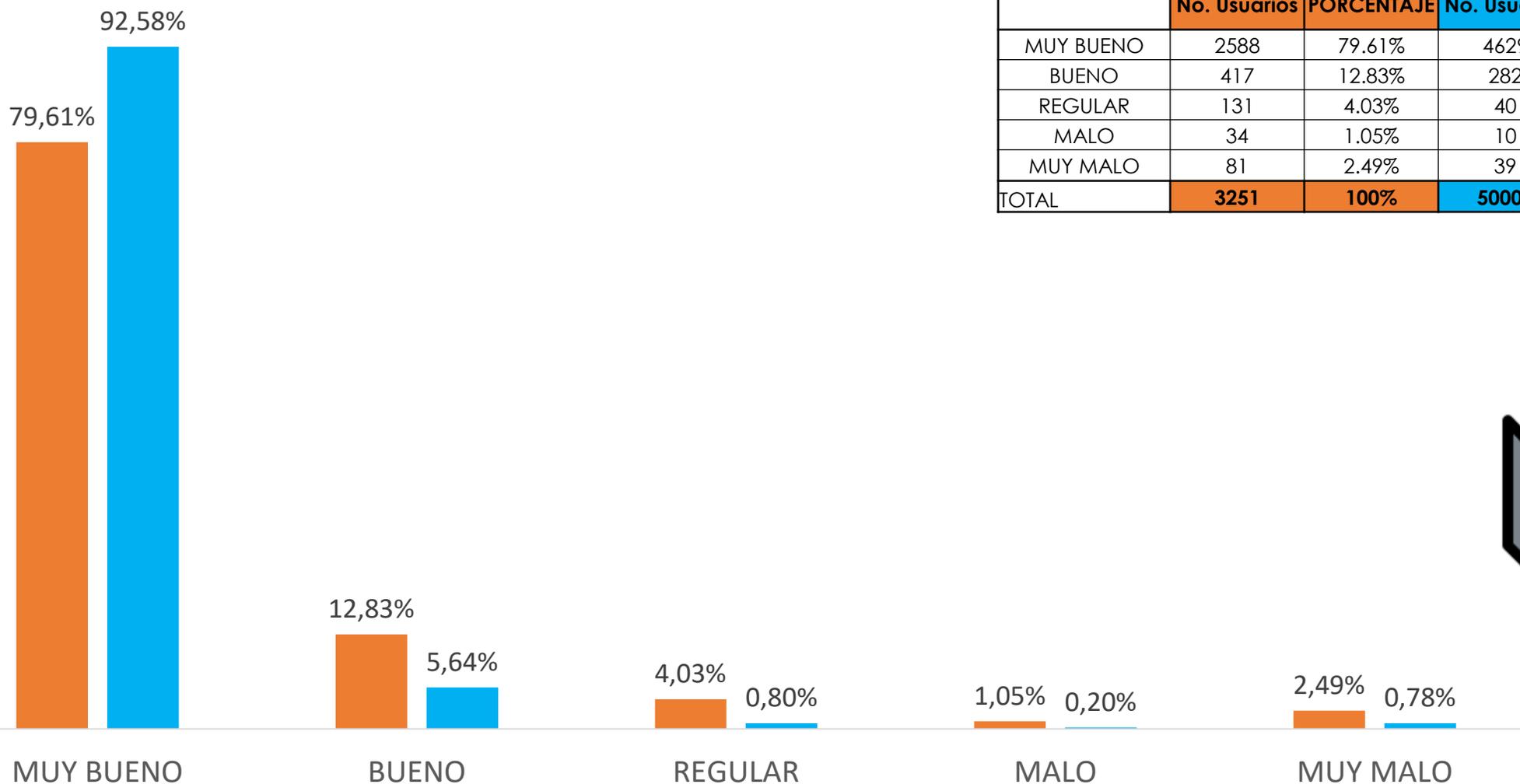
## Pregunta No 2. ¿Cómo califica la información suministrada por parte del servidor que lo atendió?



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	2461	75.70%	4505	90.10%	AUMENTA
BUENO	493	15.16%	380	7.60%	DISMINUYE
REGULAR	161	4.95%	59	1.18%	DISMINUYE
MALO	43	1.32%	13	0.26%	DISMINUYE
MUY MALO	93	2.86%	43	0.86%	DISMINUYE
<b>TOTALES</b>	<b>3251</b>	<b>100%</b>	<b>5000</b>	<b>100%</b>	



### Pregunta No 3. ¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor que lo atendió?

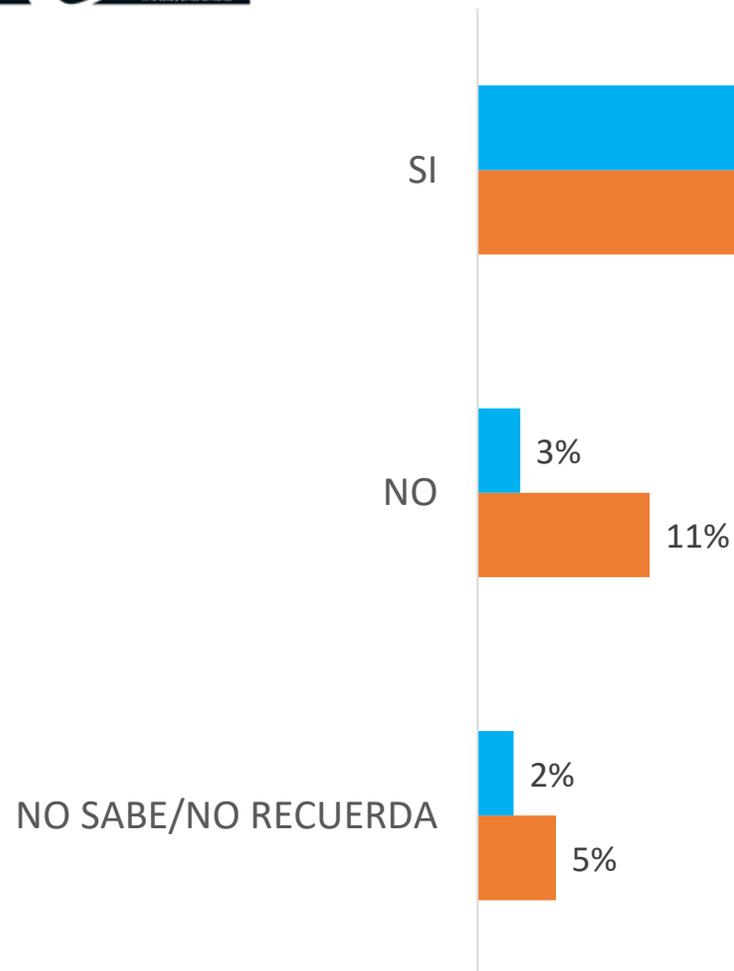


CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	2588	79.61%	4629	92.58%	AUMENTA
BUENO	417	12.83%	282	5.64%	DISMINUYE
REGULAR	131	4.03%	40	0.80%	DISMINUYE
MALO	34	1.05%	10	0.20%	DISMINUYE
MUY MALO	81	2.49%	39	0.78%	DISMINUYE
TOTAL	3251	100%	50000	100%	





## Pregunta No 4. ¿ Fue informado sobre sus derechos y deberes como usuario?



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
SI	2720	84%	4749	95%	AUMENTA
NO	359	11%	136	3%	DISMINUYE
NO SABE/NO RECUERDA	172	5%	115	2%	DISMINUYE
TOTAL	<b>3251</b>	<b>100%</b>	<b>5000</b>	<b>100%</b>	



## Conclusiones y Recomendaciones

Los resultados obtenidos corresponden a las respuestas registradas mediante el Código QR, publicado en los CAF. Esta estrategia mide la satisfacción de los usuarios, para el período comprendido entre el 01 de junio y el 31 de diciembre de 2023, observando que 5000 usuarios calificaron por medio de esta herramienta la satisfacción percibida con el servicio prestado en el canal presencial.

Análisis de los resultados:

### **1. ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?**

Verificando los resultados de esta primera pregunta, se observa que la sumatoria de las calificaciones de Muy Bueno aumenta en un 14.94% en comparación con el primer semestre de 2023, ubicando este indicador en la zona de cumplimiento, por lo que desde el proceso de Gestión de Denuncias se continuarán con las acciones en las seccionales a fin de mantener o mejorar este resultado.

### **2. ¿Cómo califica la información suministrada por parte del servidor que lo atendió?**

Se observa que, en comparación con el semestre anterior, aumenta en un 14.40% la calificación de Muy Bueno, mejorando la percepción del usuario en cuanto a este ítem de calificación.

### **3. ¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor que lo atendió?**

En comparación con el semestre anterior la calificación de Muy Bueno, aumenta en un 12.97%, evidenciando la mejora de la percepción del usuario en el trato recibido en el canal presencial.

### **4. ¿ Fue informado sobre sus derechos y deberes como usuario?**

En comparación con el primer semestre de 2023, se observa que aumentó un 11% la cantidad de usuarios que manifiestan que se les dio a conocer sus derechos y deberes como usuarios de la Fiscalía general de la Nación. Se continuará en los modelos de atención dando cumplimiento a esta actividad.



**RESULTADOS ENCUESTA  
CÓDIGO QR**

**JUSTICIA TRANSICIONAL**



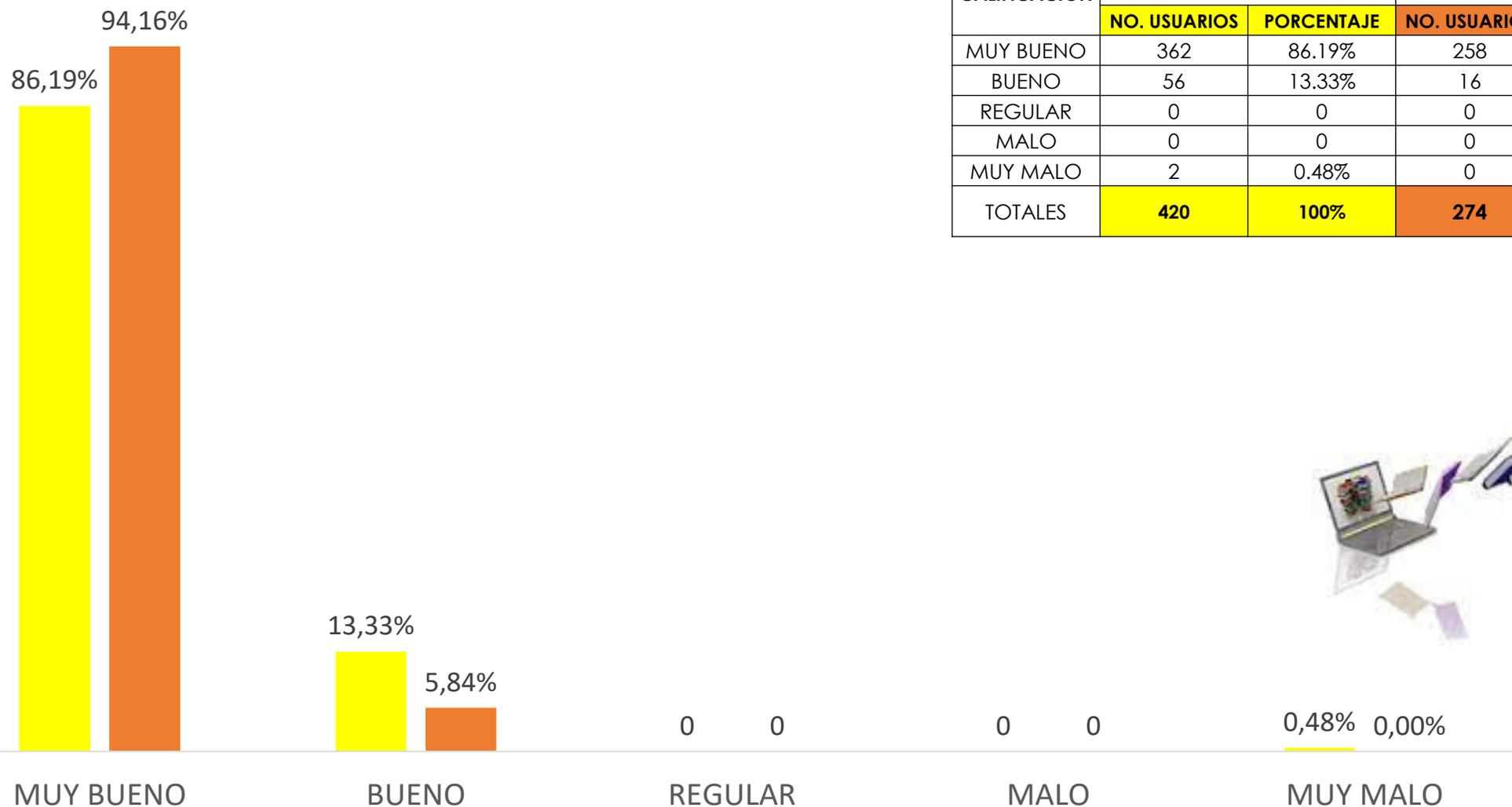


## FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que hicieron uso del Código QR dispuesto en las salas de Justicia Transicional de la Fiscalía General de la Nación
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron desde un equipo celular de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas
<b>Población Objeto</b>	9.371 usuarios
<b>Respuestas efectivas</b>	274 usuarios que respondieron encuesta
<b>Fecha de aplicación</b>	01 de junio al 31 de diciembre de 2023
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Usuarios que desde el celular voluntariamente escanearon el código QR publicado en las salas de Justicia Transicional

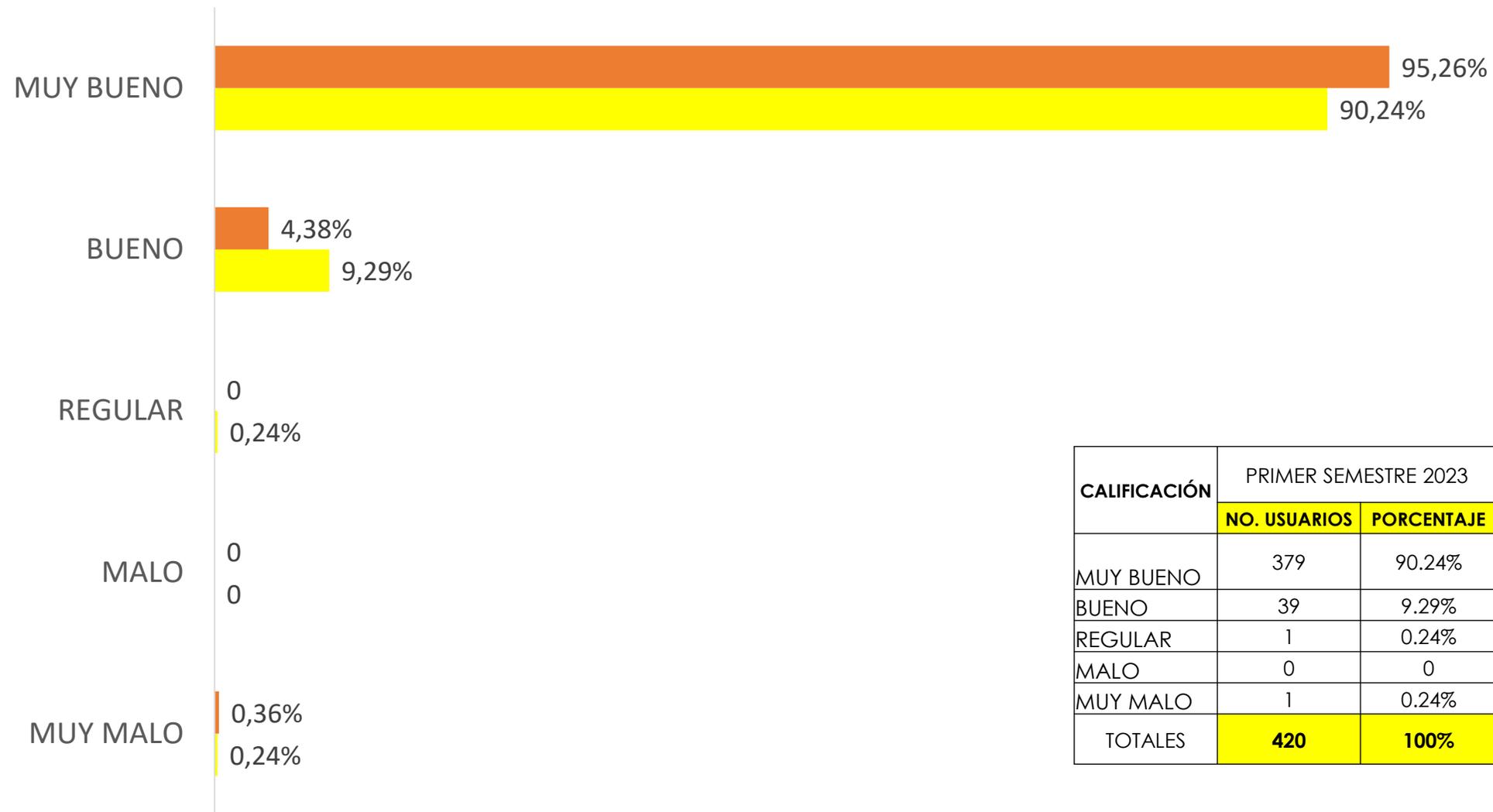


## Pregunta No 1. ¿Cómo califica la información suministrada?





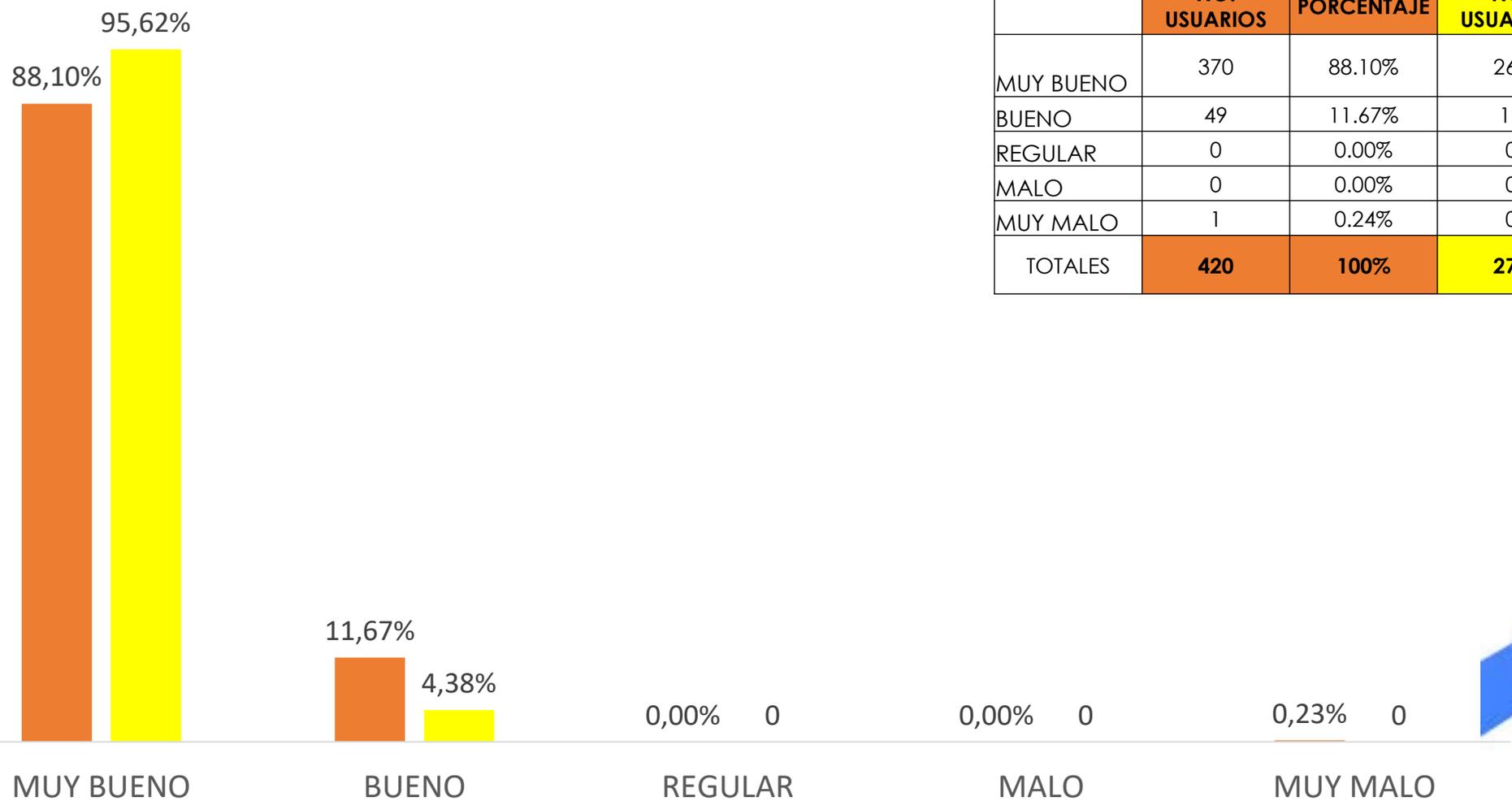
## Pregunta No 2. ¿Cómo califica el trato recibido por el servidor que lo atendió?



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
MUY BUENO	379	90.24%	261	95.26%	AUMENTA
BUENO	39	9.29%	12	4.38%	DISMINUYE
REGULAR	1	0.24%	0	0	DISMINUYE
MALO	0	0	0	0	SE MANTIENE
MUY MALO	1	0.24%	1	0.36%	AUMENTA
TOTALES	<b>420</b>	<b>100%</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>	



### Pregunta No 3. ¿Cómo califica la orientación recibida?



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
MUY BUENO	370	88.10%	262	95.62%	AUMENTA
BUENO	49	11.67%	12	4.38%	DISMINUYE
REGULAR	0	0.00%	0	0	SE AMNTIENE
MALO	0	0.00%	0	0	SE MANTIENE
MUY MALO	1	0.24%	0	0	SE MANTIENE
TOTALES	420	100%	274	100%	





## Conclusiones y Recomendaciones

Desde el proceso de Justicia Transicional, se analizan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas formuladas en la encuesta de satisfacción, adelantada en las salas de atención a víctimas a nivel nacional:

### **1. Califique la información suministrada.**

Analizando los resultados de esta primera pregunta, se evidencia que el 100% de los encuestados califica la información suministrada por parte de los servidores que pertenecen al proceso entre muy buena y buena. Ello obedece a que dentro de la Dirección de Justicia Transicional existe un grupo especializado que se encarga de orientar, registrar y asignar los casos de víctimas en el marco de la Ley 975 de 2005. Adicionalmente, la Dirección de Justicia Transicional ha puesto a disposición de las víctimas en la página de la web de la Fiscalía, un apartado de Justicia Transicional donde se consigna información de interés para ellas.

### **2. Califique el trato recibido por el servidor que lo atendió.**

En esta segunda pregunta, se observa que el 99,64% de los encuestados califica entre bueno y muy bueno el trato recibido por parte de los servidores que pertenecen al proceso. Esto se debe a que, dentro de la Dirección de Justicia Transicional, se han adelantado sensibilizaciones relacionadas con los derechos y deberes de los ciudadanos y las víctimas, a todos sus servidores adscritos.

### **3. Califique la orientación recibida.**

Finalmente, al analizar los resultados de esta pregunta, se observa que el 100% de los encuestados considera entre buena y muy buena, la orientación recibida por parte de los servidores adscritos a las salas de atención a víctimas. Debido al nivel de profesionalización y especialización alcanzados por los servidores de la Dirección de Justicia Transicional designados para la orientación y atención de las víctimas en el marco del proceso especial de justicia y paz, a partir del perfil y conocimiento de los encargados.



# RESULTADOS DE ENCUESTA VIRTUAL

# SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN PENAL – SUIP LINK



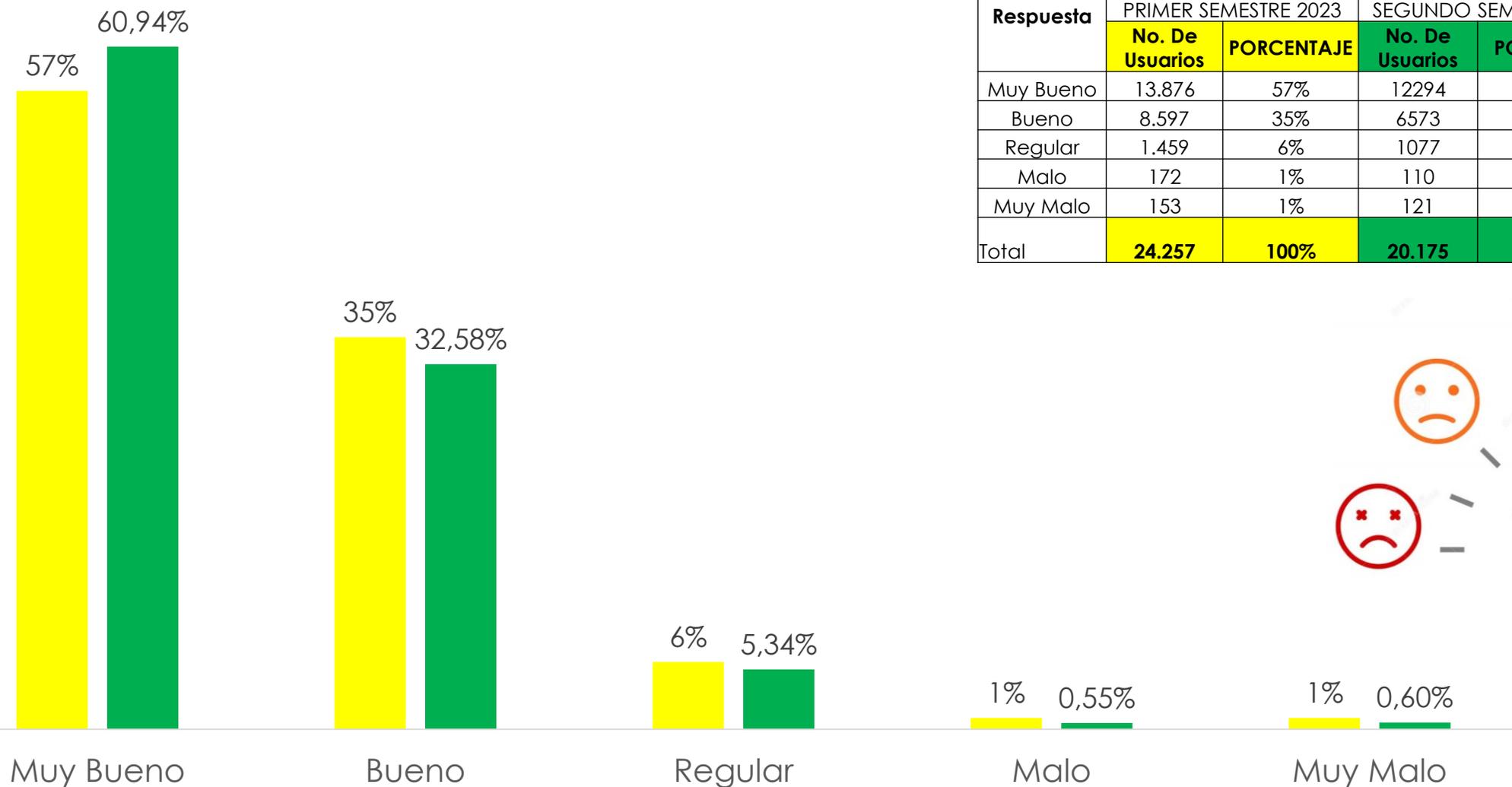


## FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que hicieron uso del enlace enviado mediante correo electrónico desde el centro de Contacto o utilizaron el módulo de autogestión en los CAF para diligenciar la denuncia
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas, una vez terminaron de diligenciar la denuncia de manera virtual.
<b>Población Objeto</b>	50.020 usuarios que crearon denuncias virtuales
<b>Respuestas efectivas</b>	20.175 usuarios que respondieron la encuesta
<b>Fecha de aplicación</b>	01 de junio al 31 de diciembre de 2023
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Virtual y voluntario



## Pregunta No 1. ¿Cómo califica nuestro servicio de denuncia virtual (autogestión)?

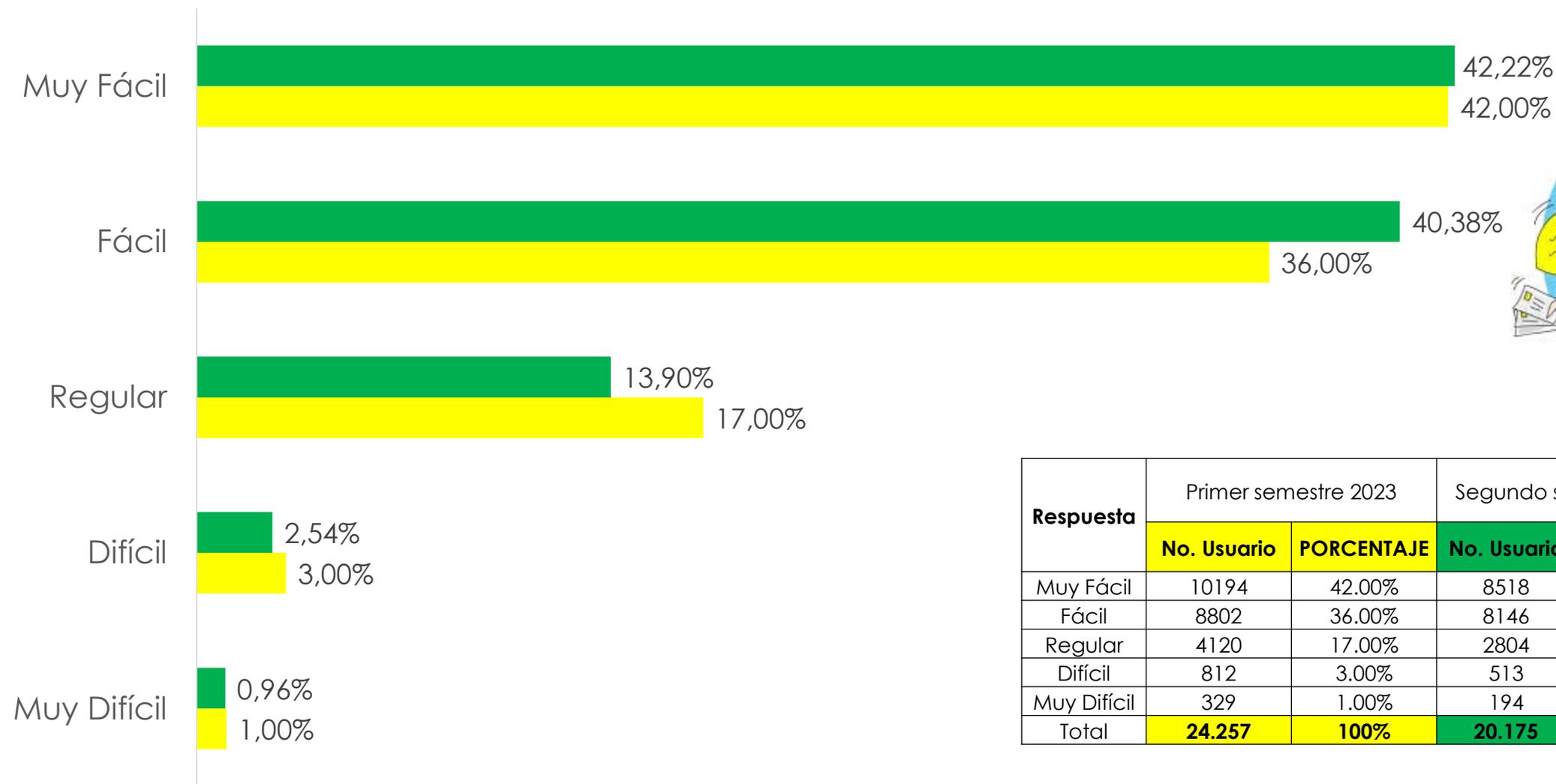


Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. De Usuarios	PORCENTAJE	No. De Usuarios	PORCENTAJE	
Muy Bueno	13.876	57%	12294	60.94%	AUMENTA
Bueno	8.597	35%	6573	32.58%	DISMINUYE
Regular	1.459	6%	1077	5.34%	DISMINUYE
Malo	172	1%	110	0.55%	DISMINUYE
Muy Malo	153	1%	121	0.60%	DISMINUYE
Total	<b>24.257</b>	<b>100%</b>	<b>20.175</b>	<b>100%</b>	





## Pregunta No 2. ¿Qué tan fácil fue hacer su denuncia virtual?

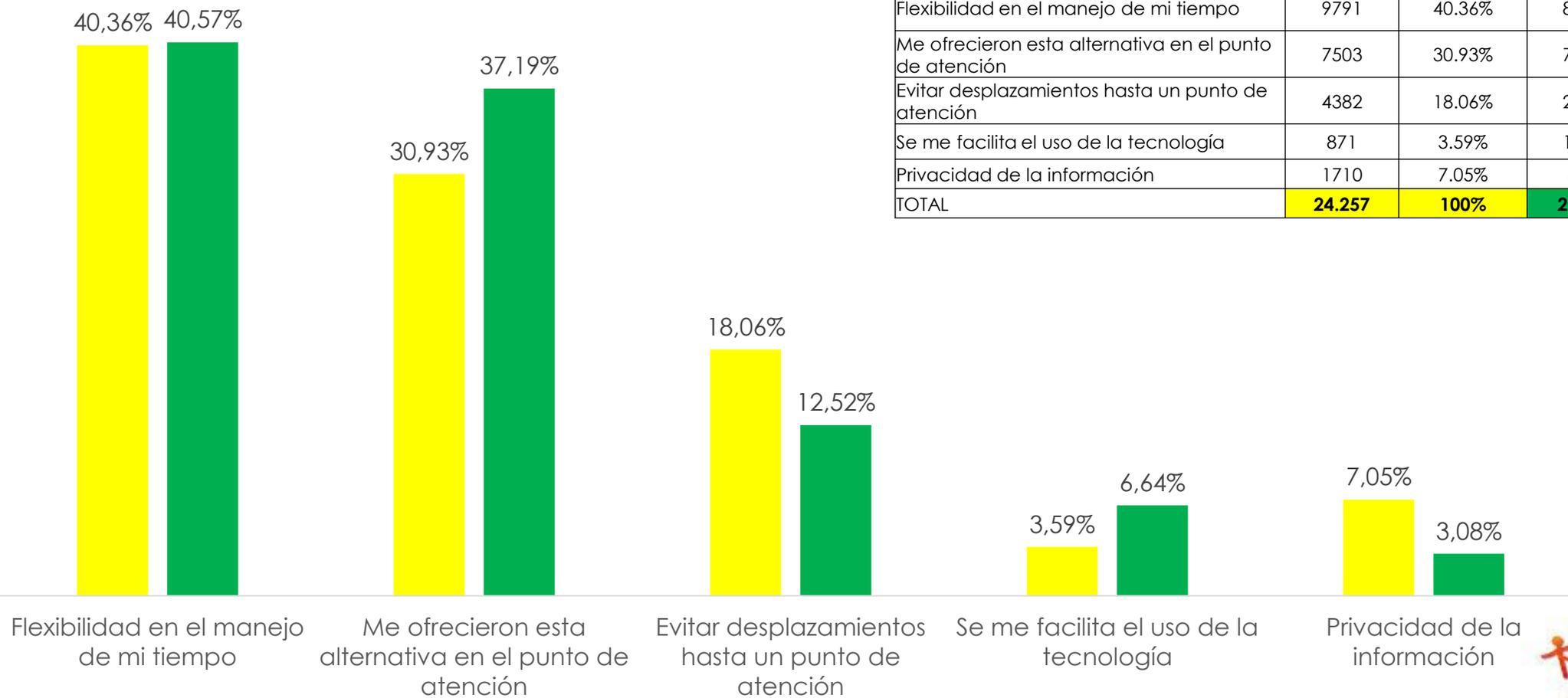


Respuesta	Primer semestre 2023		Segundo semestre 2023		COMPARATIVO
	No. Usuario	PORCENTAJE	No. Usuario	PORCENTAJE	
Muy Fácil	10194	42.00%	8518	42.22%	AUMENTA
Fácil	8802	36.00%	8146	40.38%	AUMENTA
Regular	4120	17.00%	2804	13.90%	DISMINUYE
Difícil	812	3.00%	513	2.54%	DISMINUYE
Muy Difícil	329	1.00%	194	0.96%	DISMINUYE
Total	<b>24.257</b>	<b>100%</b>	<b>20.175</b>	<b>100%</b>	



### Pregunta 3. ¿Cuál fue la principal motivación para hacer su denuncia de manera virtual?

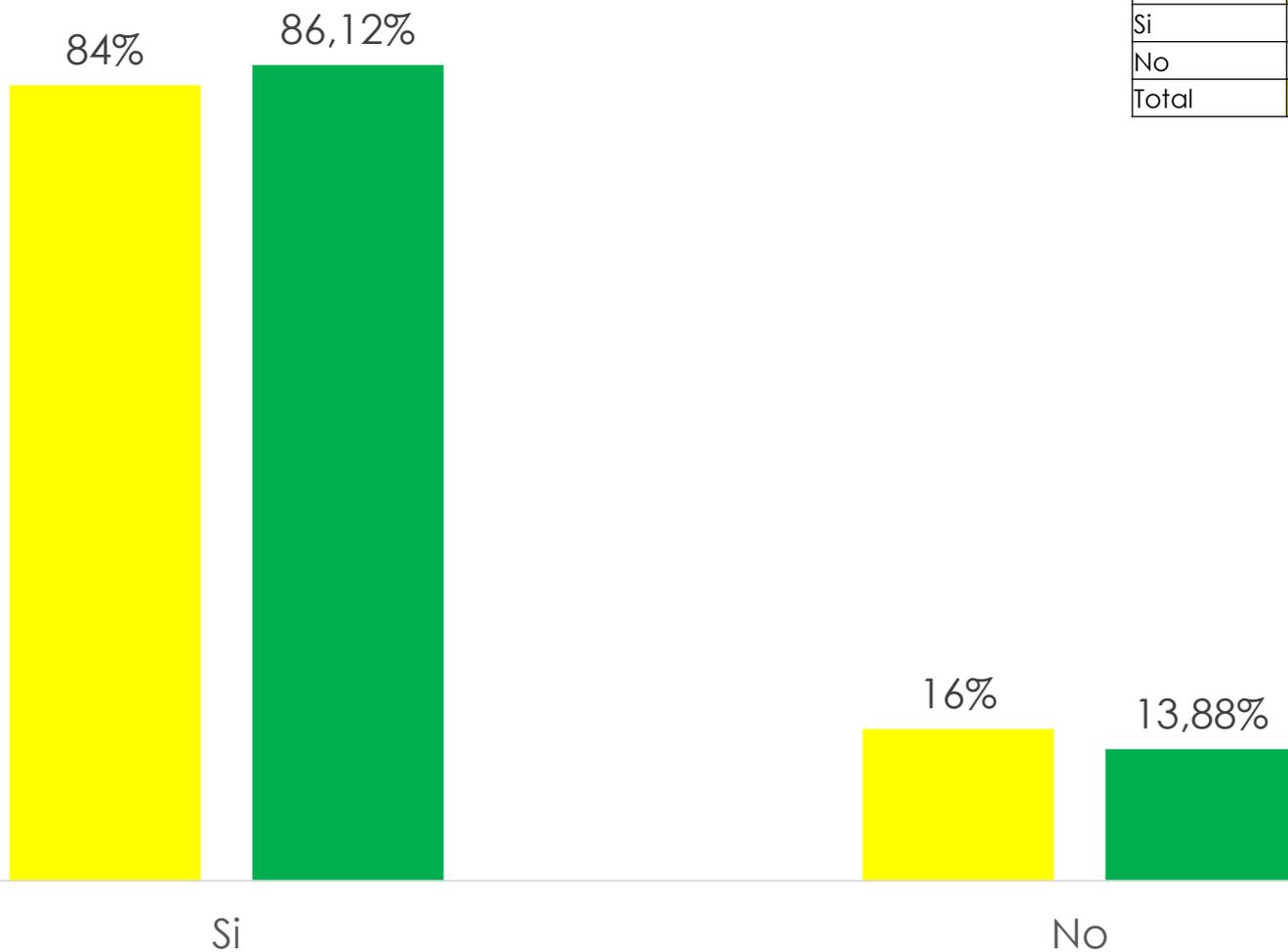
Preguntas	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. de Usuarios	PORCENTAJE	No. de Usuarios	PORCENTAJE	
Flexibilidad en el manejo de mi tiempo	9791	40.36%	8184	40.57%	AUMENTA
Me ofrecieron esta alternativa en el punto de atención	7503	30.93%	7503	37.19%	AUMENTA
Evitar desplazamientos hasta un punto de atención	4382	18.06%	2526	12.52%	DISMINUYE
Se me facilita el uso de la tecnología	871	3.59%	1340	6.64%	AUMENTA
Privacidad de la información	1710	7.05%	622	3.08%	DISMINUYE
<b>TOTAL</b>	<b>24.257</b>	<b>100%</b>	<b>20175</b>	<b>100%</b>	



Nota: Para este numeral, se establecieron cinco opciones de mayor recurrencia como posibilidad de respuesta



**Pregunta No 4.** ¿Consultó sus derechos y deberes como usuario de la Fiscalía General de la Nación?



Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
Si	20.378	84%	17375	86.12%	AUMENTA
No	3879	16%	2800	13.88%	DISMINUYE
Total	<b>24257</b>	<b>100%</b>	<b>20175</b>	<b>100%</b>	





## Conclusiones y Recomendaciones

### 1. ¿Cómo califica nuestro servicio de denuncia virtual (autogestión)?

Analizando los resultados de esta primera pregunta, se evidencia que la calificación Muy Bueno aumenta en un 3.94% en comparación con el semestre anterior, por lo que concluimos que esta herramienta tiene un alto grado de aceptación entre la mayoría de los usuarios que decidieron hacer uso de la misma.

### 2. ¿Qué tan fácil fue hacer su denuncia virtual?

En esta segunda pregunta, se observa que la calificación de fácil y muy fácil aumenta en un 4.6% en comparación con el semestre anterior, evidenciando que esta herramienta proyecta una percepción de uso cómoda para el usuario.

### 3. ¿Cuál fue la principal motivación para hacer su denuncia de manera virtual?

La opción "Flexibilidad en El manejo de mi tiempo" continúa siendo una motivación que van en aumento sobre el uso de esta herramienta. También se observa un aumento de 0.21% en comparación con el período anterior, en la opción "Me ofrecieron esta alternativa en el punto de atención" también se observa un aumento de 6.26%, razón por la cual, se continuará incentivando el uso de esta herramienta en las sedes que cuentan con módulos de autogestión.

### 4. ¿Consultó sus derechos y deberes como usuario de la Fiscalía General de la Nación?

Se observa que, para este último período de tiempo analizado, los usuarios que respondieron la encuesta dispuesta para este canal consultaron los derechos y deberes de los ciudadanos y las víctimas mediante el enlace dispuesto en el mensaje que aparece al final de la creación de la denuncia, observando un aumento de 2.12 puntos porcentuales sobre esta calificación en comparación con el período anterior.

**RESULTADOS ENCUESTA  
LÍNEA 122, CHAT Y CLICK  
TO CALL**

**CENTRO DE CONTACTO**





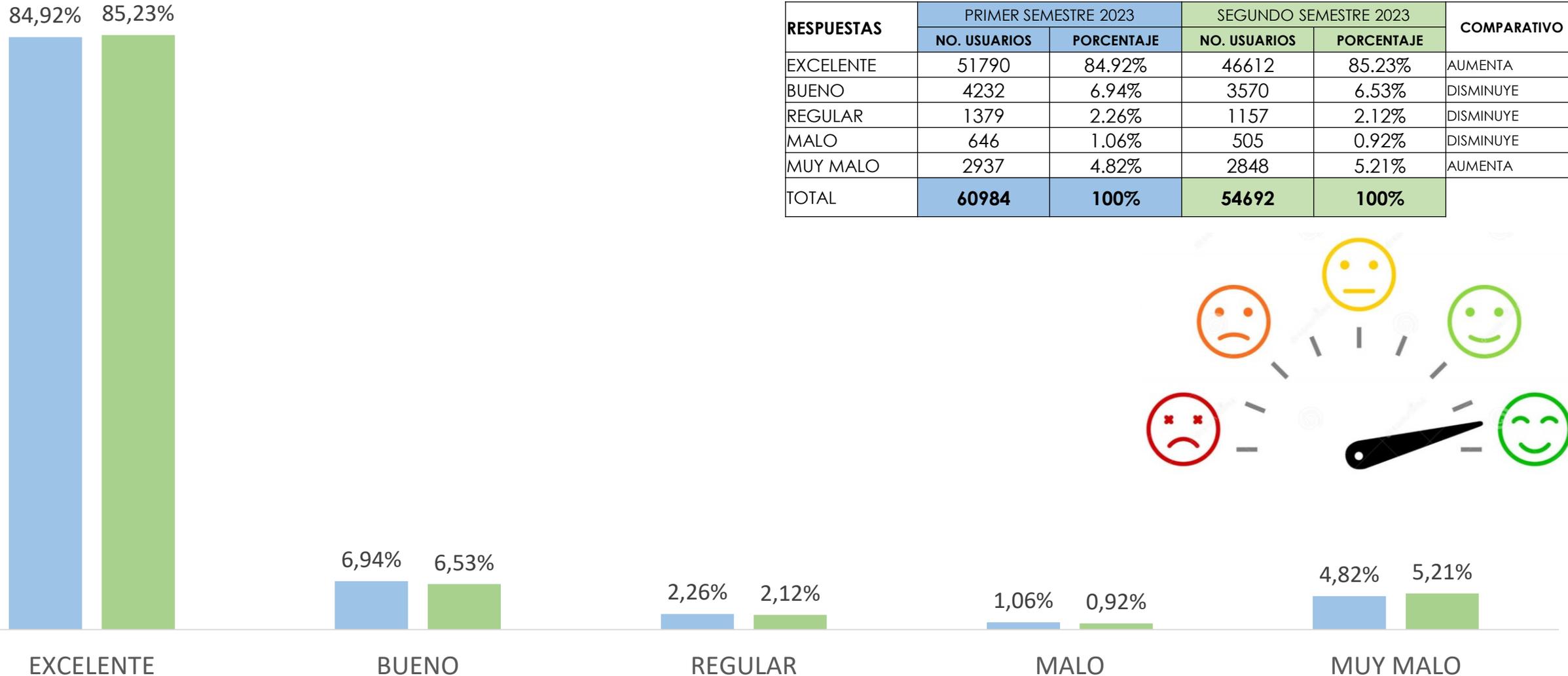
## FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que hicieron uso del canal telefónico 122, Chat y Click To Call (llamada virtual) dispuesto en el Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación.
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron de manera voluntaria las tres (3) preguntas, una vez finalizaron la comunicaron con el Centro de Contacto
<b>Población Objeto</b>	160.939 usuarios
<b>Encuestas efectivas</b>	24.433 usuarios en promedio que respondieron encuesta
<b>Fecha de aplicación</b>	Junio a diciembre 2023
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Telefónico, chat y llamada por internet - Aleatorio y voluntario



## RESULTADO LÍNEA 122

**Pregunta 1.** Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido



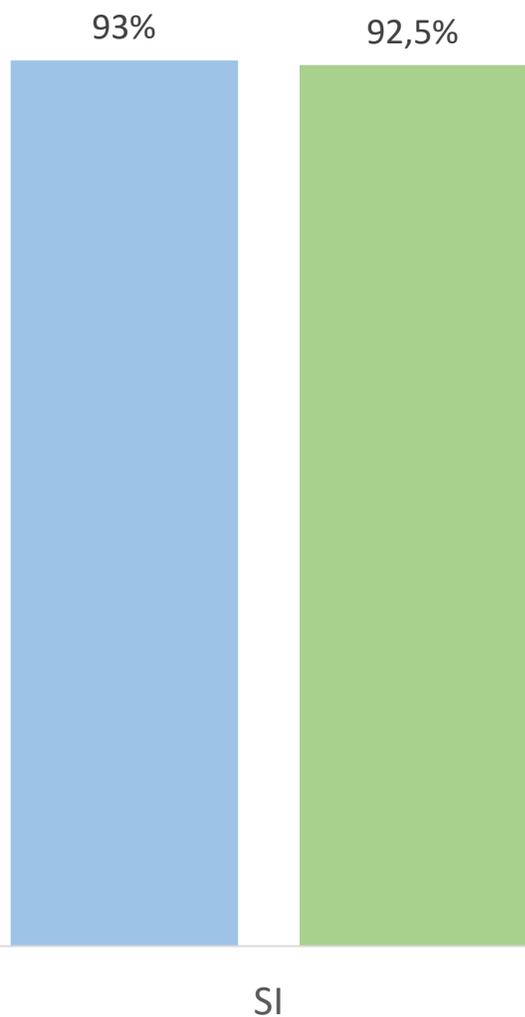
RESPUESTAS	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
EXCELENTE	51790	84.92%	46612	85.23%	AUMENTA
BUENO	4232	6.94%	3570	6.53%	DISMINUYE
REGULAR	1379	2.26%	1157	2.12%	DISMINUYE
MALO	646	1.06%	505	0.92%	DISMINUYE
MUY MALO	2937	4.82%	2848	5.21%	AUMENTA
<b>TOTAL</b>	<b>60984</b>	<b>100%</b>	<b>54692</b>	<b>100%</b>	



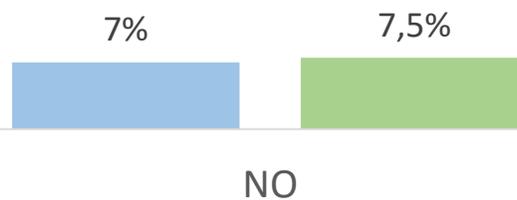


## RESULTADO LÍNEA 122

**Pregunta No 2.** ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?



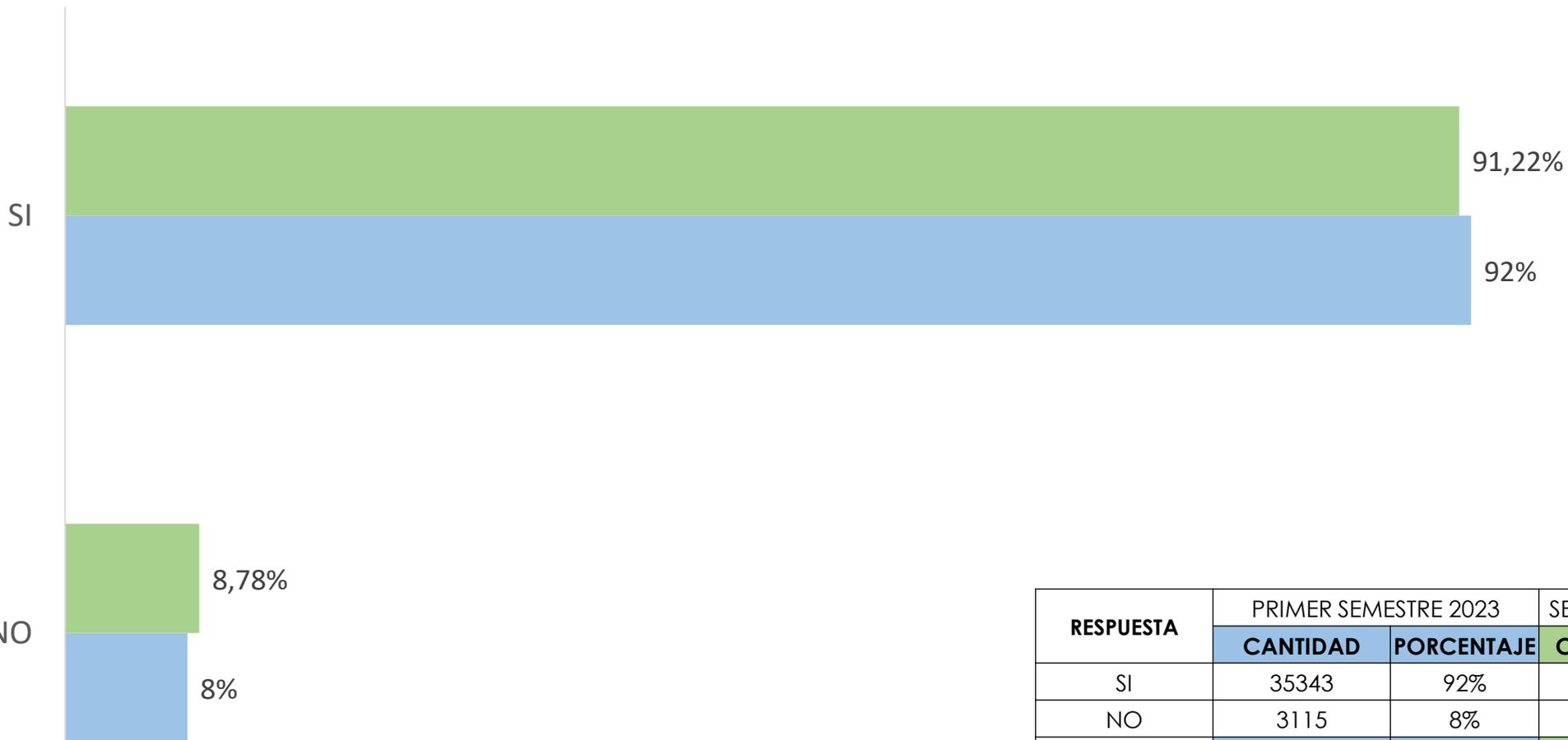
RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	38249	93%	33978	92.5%	DISMINUYE
NO	2736	7%	2754	7.5%	AUMENTA
TOTAL	40985	100%	36732	100%	





## RESULTADO LÍNEA 122

**Pregunta No 3.** ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?

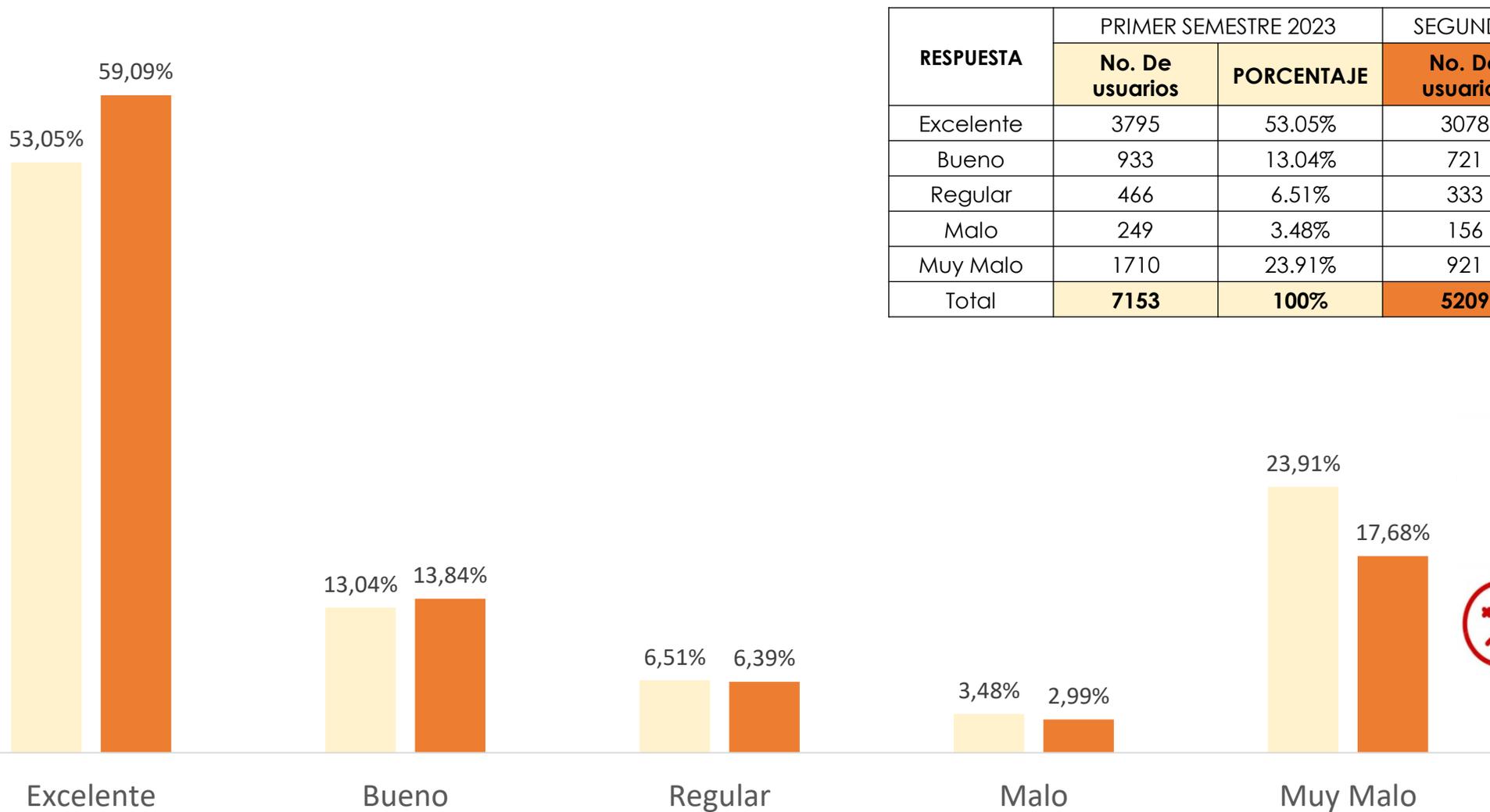


RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
SI	35343	92%	31343	91.22%	DISMINUYE
NO	3115	8%	3016	8.78%	AUMENTA
TOTAL	<b>38458</b>	<b>100%</b>	<b>34359</b>	<b>100%</b>	



## RESULTADO CHAT

**Pregunta No 1.** Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido



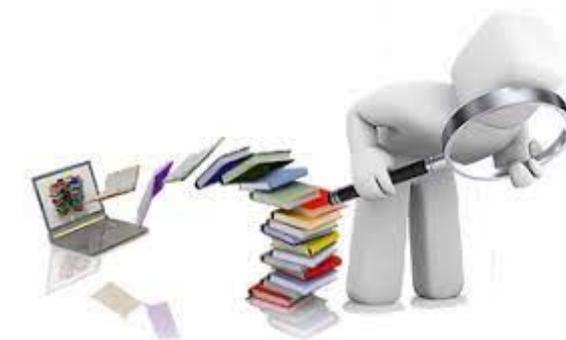
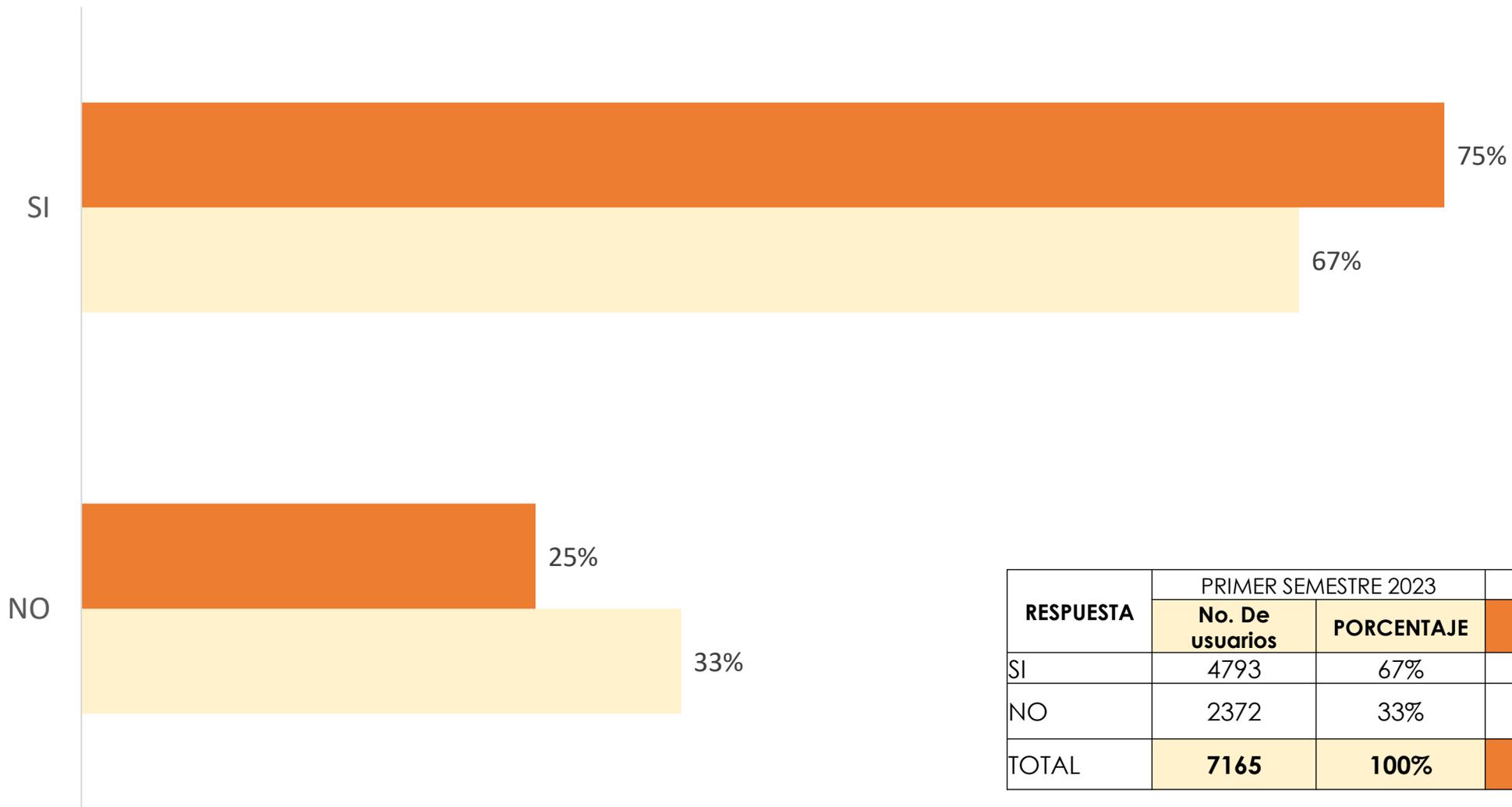
RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. De usuarios	PORCENTAJE	No. De usuarios	PORCENTAJE	
Excelente	3795	53.05%	3078	59.09%	AUMENTA
Bueno	933	13.04%	721	13.84%	AUMENTA
Regular	466	6.51%	333	6.39%	DISMINUYE
Malo	249	3.48%	156	2.99%	DISMINUYE
Muy Malo	1710	23.91%	921	17.68%	DISMINUYE
Total	<b>7153</b>	<b>100%</b>	<b>5209</b>	<b>100%</b>	





## RESULTADO CHAT

**Pregunta 2.** ¿El agente resolvió su inquietud?



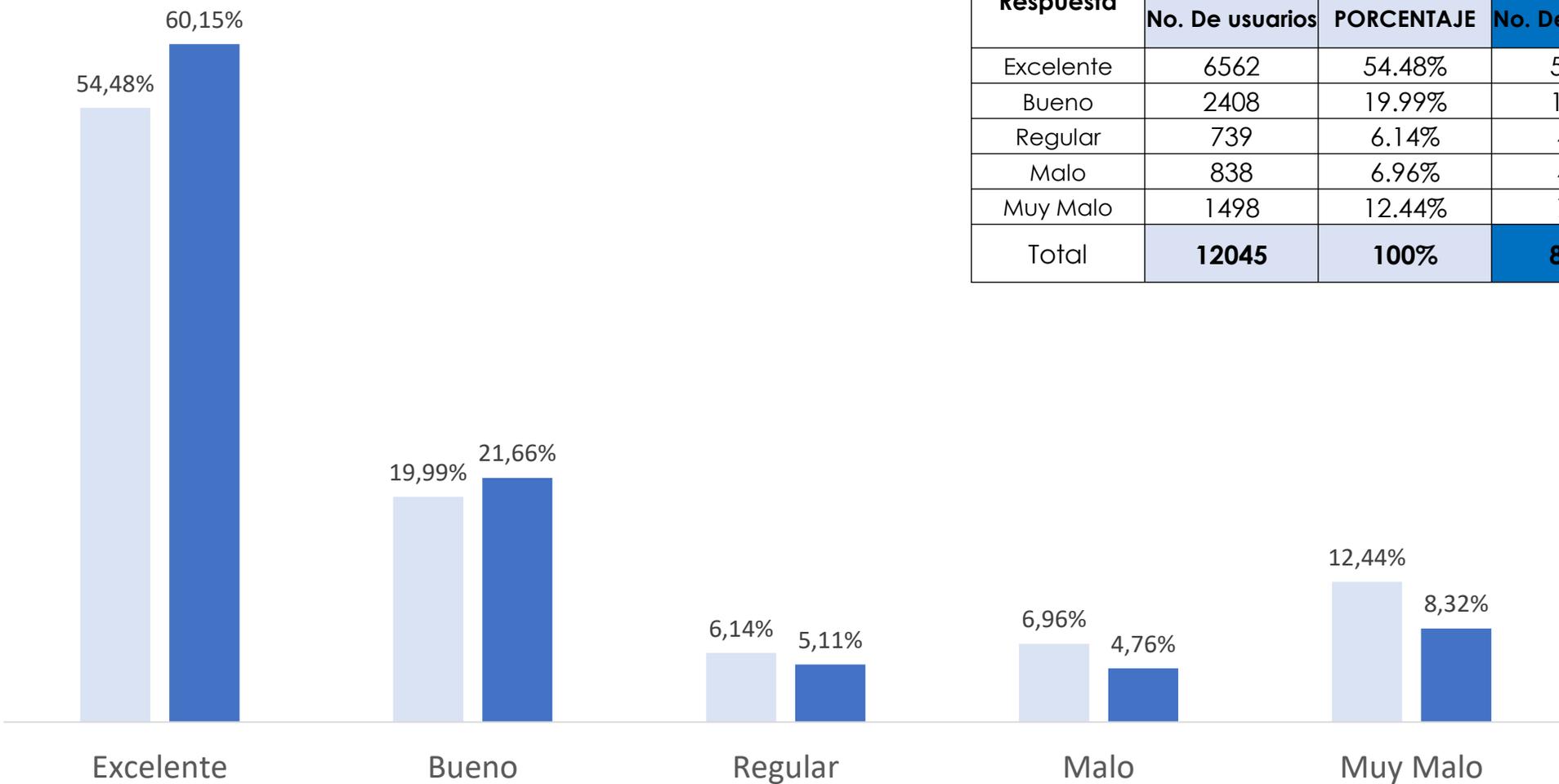
RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. De usuarios	PORCENTAJE	No. De usuarios	PORCENTAJE	
SI	4793	67%	3884	75%	AUMENTA
NO	2372	33%	1329	25%	DISMINUYE
<b>TOTAL</b>	<b>7165</b>	<b>100%</b>	<b>7165</b>	<b>100%</b>	



## RESULTADOS CLICK TO CALL

**Pregunta 1.** Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido

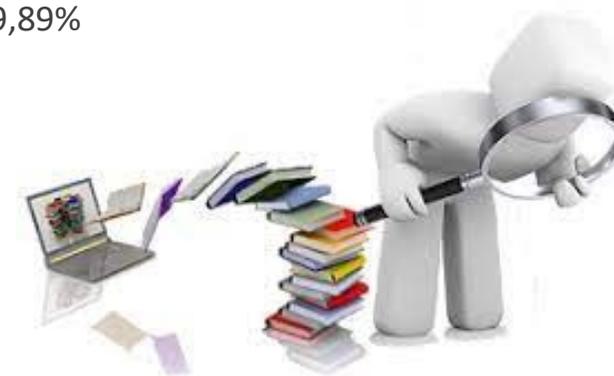
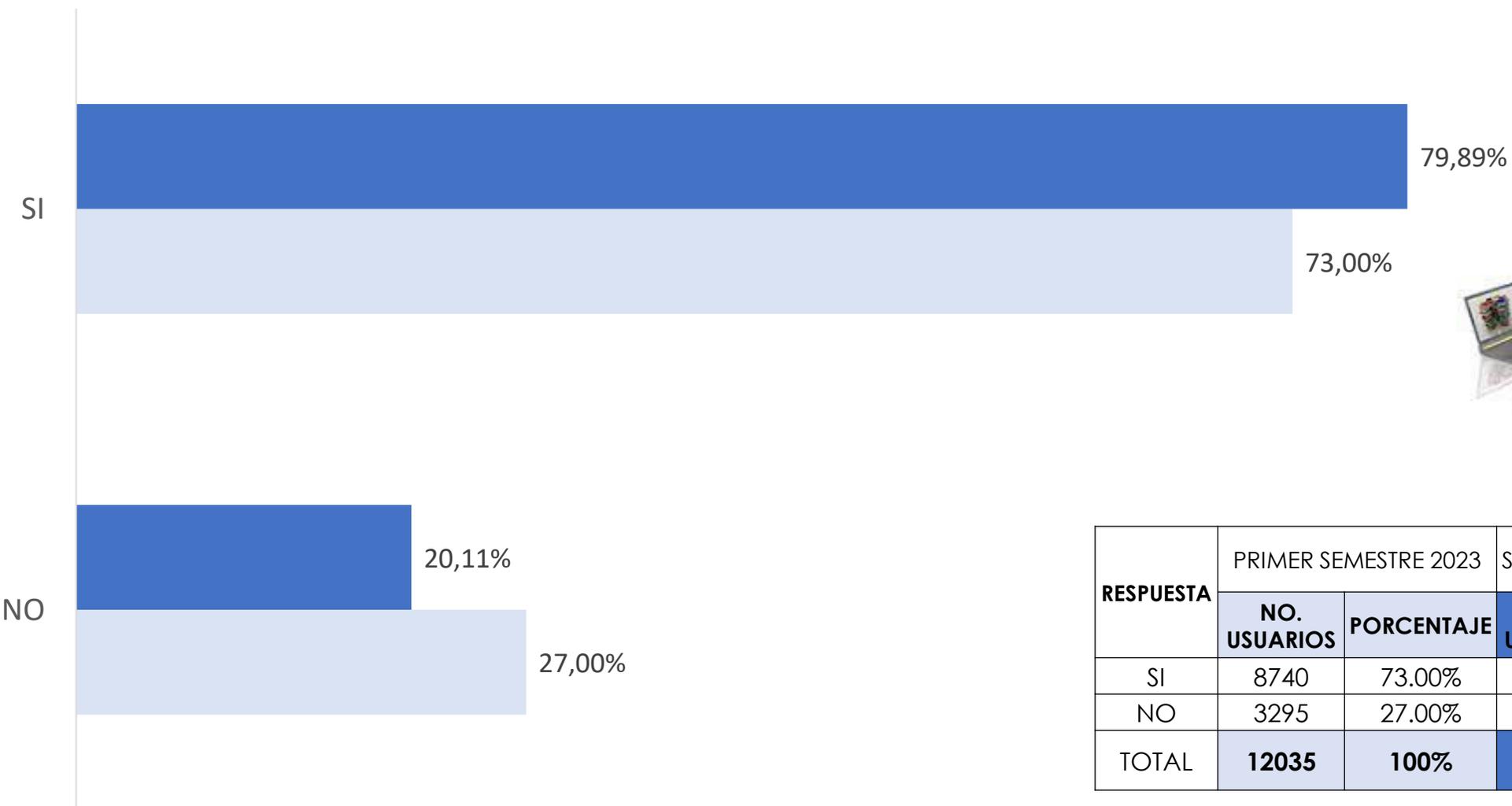
Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. De usuarios	PORCENTAJE	No. De usuarios	PORCENTAJE	
Excelente	6562	54.48%	5077	60.15%	AUMENTA
Bueno	2408	19.99%	1828	21.66%	AUMENTA
Regular	739	6.14%	431	5.11%	DISMINUYE
Malo	838	6.96%	402	4.76%	DISMINUYE
Muy Malo	1498	12.44%	702	8.32%	DISMINUYE
Total	<b>12045</b>	<b>100%</b>	<b>8440</b>	<b>100%</b>	





## RESULTADOS CLICK TO CALL

**Pregunta 2.** ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?

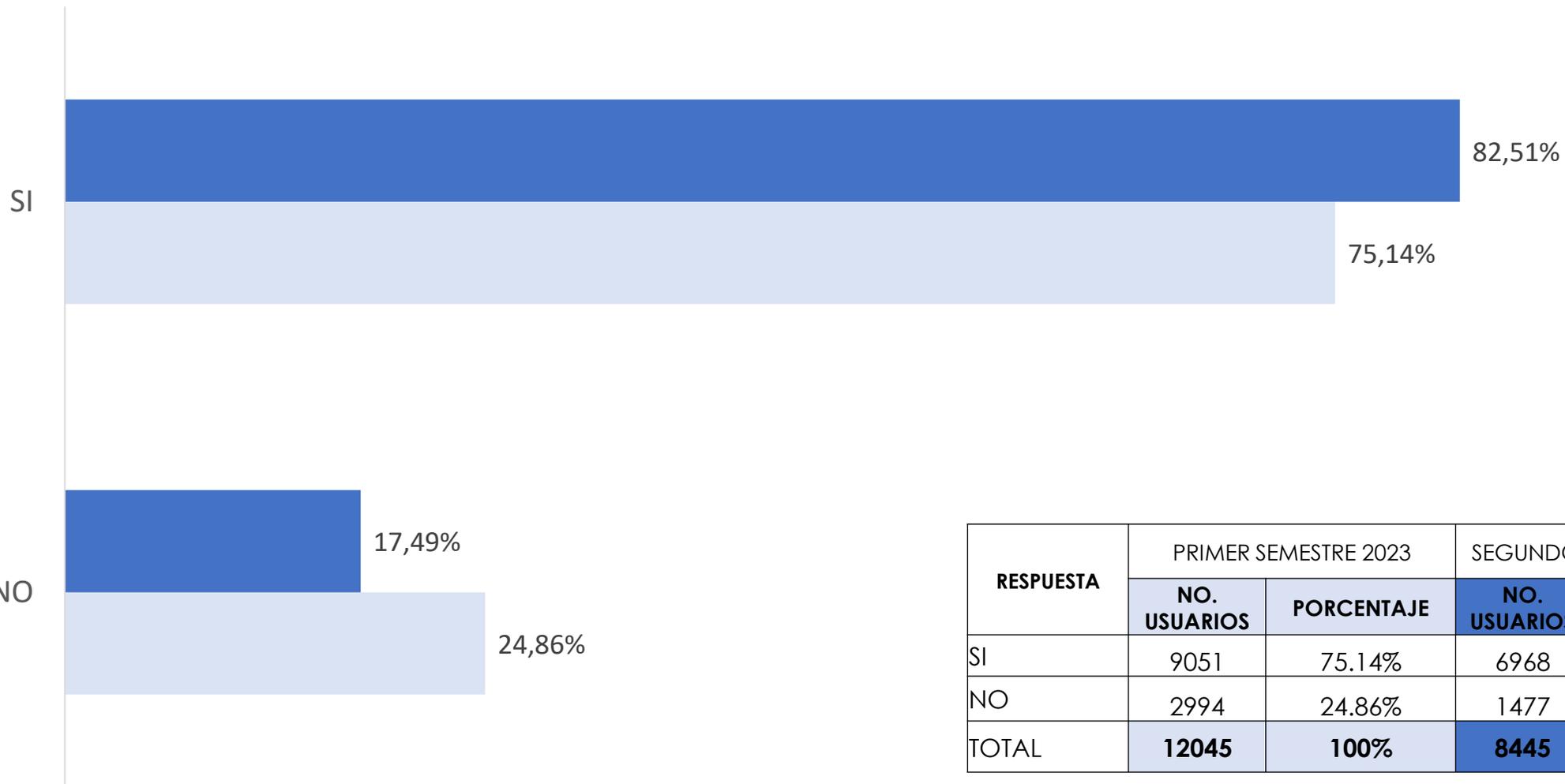


RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	8740	73.00%	6743	79.89%	AUMENTA
NO	3295	27.00%	1697	20.11%	DISMINUYE
TOTAL	<b>12035</b>	<b>100%</b>	<b>8440</b>	<b>100%</b>	



## RESULTADOS CLICK TO CALL

**Pregunta 3.** ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?



RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	9051	75.14%	6968	82.51%	AUMENTA
NO	2994	24.86%	1477	17.49%	DISMINUYE
TOTAL	<b>12045</b>	<b>100%</b>	<b>8445</b>	<b>100%</b>	



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Desde el Centro de Contacto, se analizan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas formuladas en la encuesta de satisfacción, respondida en los diferentes canales:

### LINEA 122

#### 1. Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido.

Analizando los resultados de esta primera pregunta, se evidencia que la calificación Excelente, aumenta en 0.31% en comparación con el semestre anterior, por lo que el proceso continuará trabajando en brindar una atención que cumplan con las expectativas del usuario y los lineamientos de la entidad.

#### 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?.

En esta segunda pregunta, se observa que el personal que presta la atención en este modelo de atención realiza una labor acorde a sus responsabilidades, sin embargo, disminuye la calificación en 0.5% en comparación con el semestre anterior, se continuará trabajando en mejorar estas expectativas en un alto nivel.

#### 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?

Finalmente, al analizar los resultados de esta pregunta, se observa que la percepción de la satisfacción del usuario con relación al tiempo de respuesta disminuye en un 0.78% en comparación con el semestre anterior, por lo que el proceso continuará trabajando en brindar una atención que cumplan con las expectativas del usuario y los lineamientos de la entidad.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CHAT

#### 1. Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido.

De acuerdo con los resultados observados, se evidencia que la calificación Excelente, aumenta en 6.04% en comparación con el semestre anterior, por lo que el proceso continuará concentrando esfuerzos en brindar una atención que cumplan con las expectativas del usuario y lo lineamientos de la entidad.

#### 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?.

En esta segunda pregunta, se observa que el personal que presta la atención en este canal realiza una labor acorde a sus responsabilidades aumentando en un 8% la percepción del usuario en comparación con el semestre anterior se continuará trabajando desde el proceso.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CLICK TO CALL

#### 1. Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido

Analizando los resultados de esta pregunta, se evidencia que las calificaciones Excelente y Bueno, aumentan en 7.34% en comparación con el semestre anterior, por lo que el proceso continuará trabajando en brindar una atención que cumplan con las expectativas del usuario y lo lineamientos de la entidad.

#### 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?

Para esta pregunta, se observa que el personal que presta la atención en este canal realiza una labor acorde a los lineamientos establecidos, evidenciando la calificación positiva aumento un 6.89% en comparación con el semestre anterior, se continuará trabajando en el cumplimiento de las necesidades del usuario.

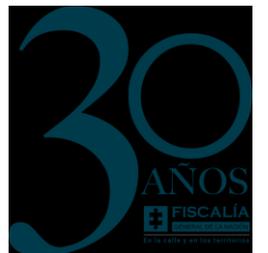
#### 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?

Para finalizar, se observa que la satisfacción del usuario con relación al tiempo de respuesta aumenta un 7.37% en comparación con el semestre anterior, por lo que el proceso continuará trabajando en brindar una atención que cumplan con los lineamientos establecidos en la entidad.



# RESULTADOS DE ENCUESTA

# PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA





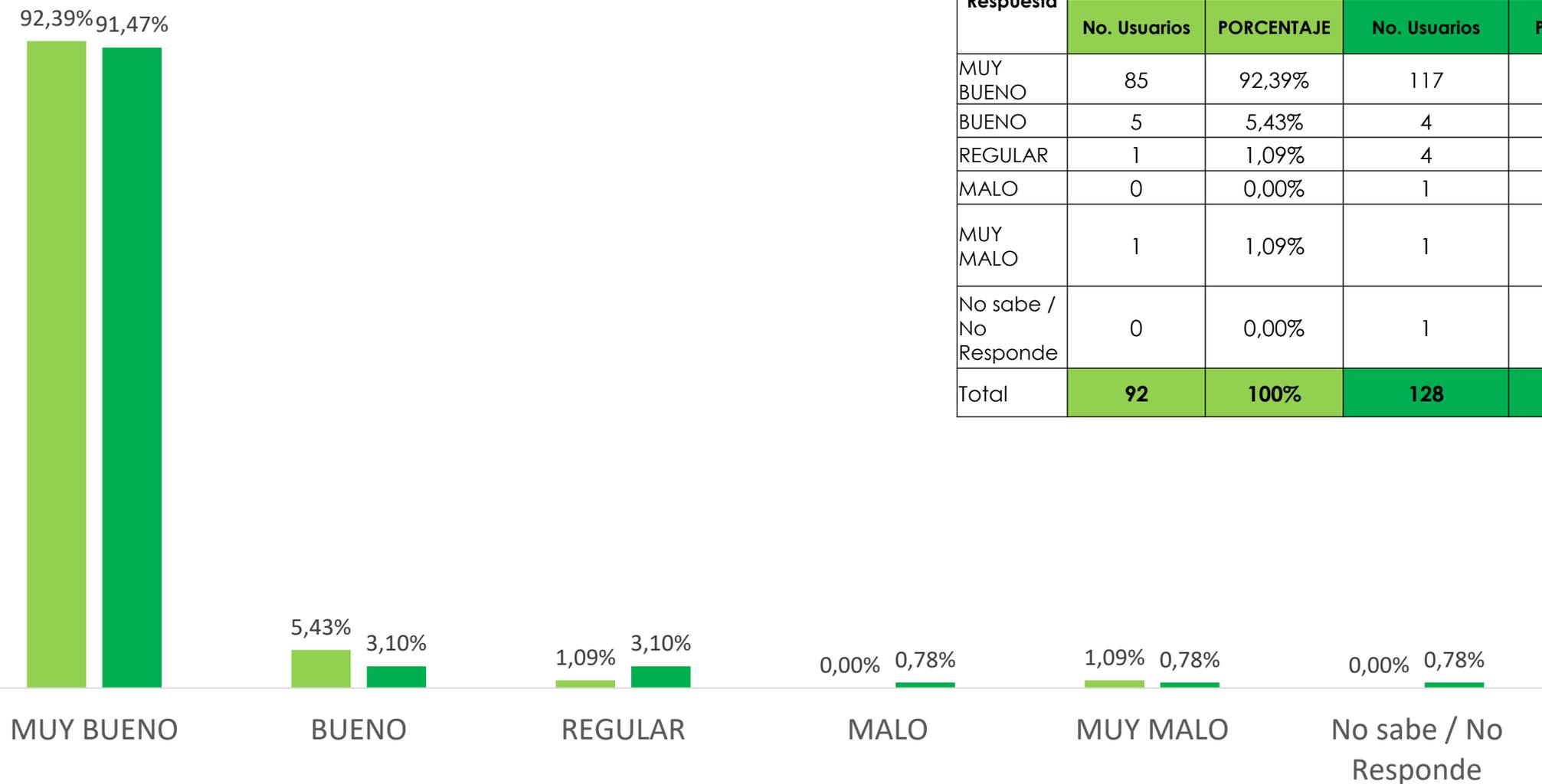
## FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Beneficiarios del Programa de Protección y Asistencia de la Fiscalía General de la Nación.
<b>Unidades de Selección</b>	Testigos protegidos en cuanto al cumplimiento de los servicios prestados por el Programa de Protección y Asistencia.
<b>Estratos</b>	Estratificado por las siete (7) regionales con fijación proporcional al tamaño de los estratos
<b>Población Objeto</b>	286 Casos protegidos por el Programa de Protección y Asistencia
<b>Tamaño de la muestra</b>	128 Casos seleccionados
<b>Método de selección de la muestra</b>	La selección dentro de cada estrato fue aleatoria usando el módulo de "Encuestas complejas del Statistical Package for the Social Sciences SPSS"
<b>Fecha de aplicación</b>	Noviembre de 2023



# Foco temático No 1. Trato recibido por parte de los servidores

## AGENTE A CARGO



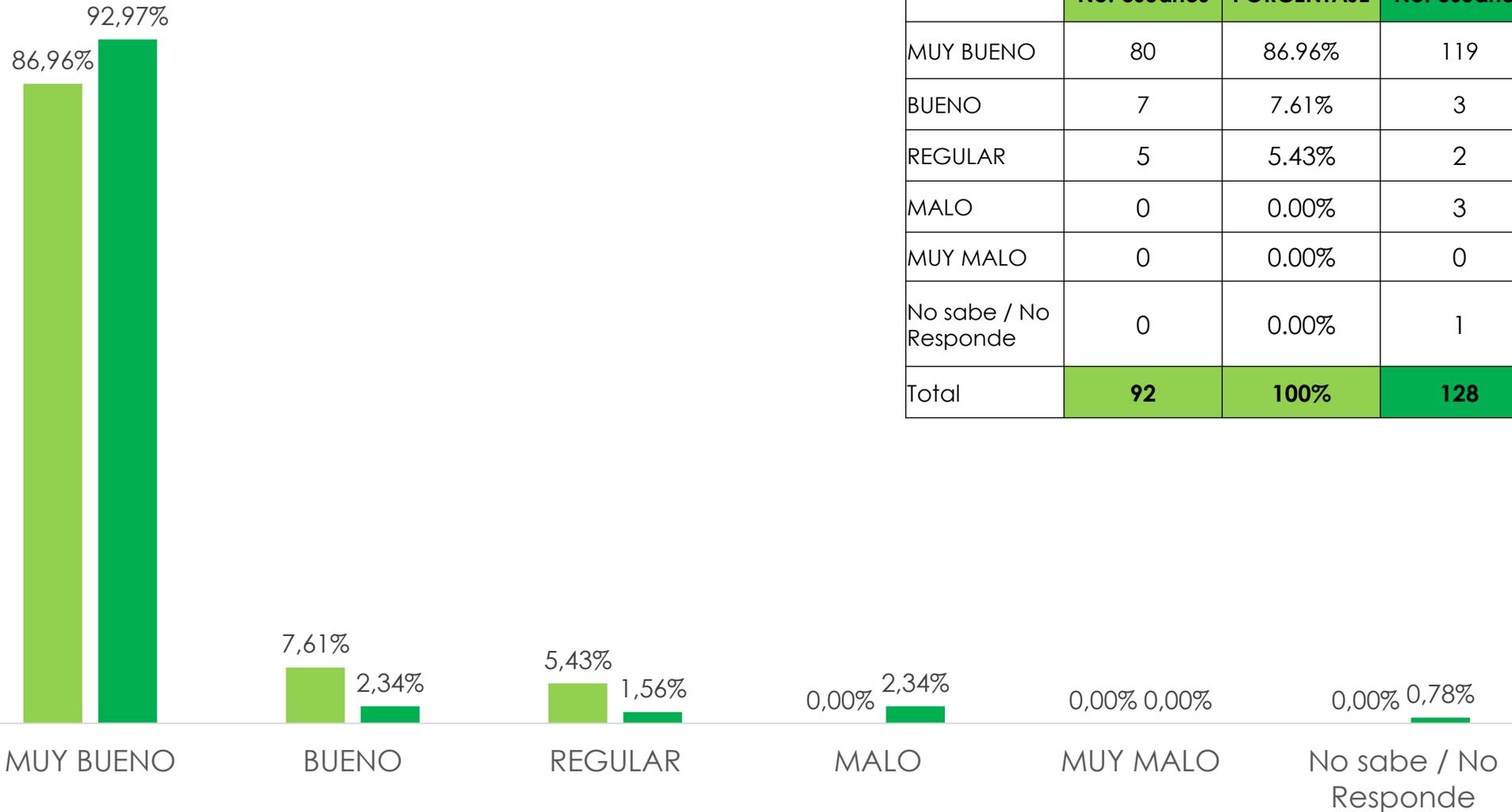
Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	85	92,39%	117	91,41%	DISMINUYE
BUENO	5	5,43%	4	3,13%	DISMINUYE
REGULAR	1	1,09%	4	3,13%	AUMENTA
MALO	0	0,00%	1	0,78%	AUMENTA
MUY MALO	1	1,09%	1	0,78%	DISMINUYE
No sabe / No Responde	0	0,00%	1	0,78%	AUMENTA
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	





## Foco temático No 1. Trato recibido por parte de los servidores

### PSICÓLOGO



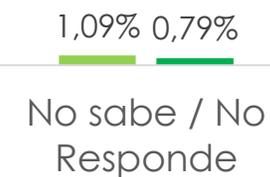
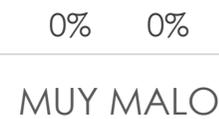
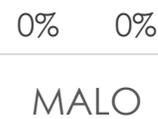
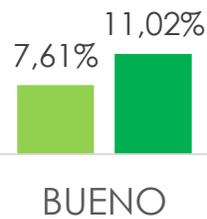
Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	80	86.96%	119	92.97%	AUMENTA
BUENO	7	7.61%	3	2.34%	DISMINUYE
REGULAR	5	5.43%	2	1.56%	DISMINUYE
MALO	0	0.00%	3	2.34%	AUMENTA
MUY MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
No sabe / No Responde	0	0.00%	1	0.78%	AUMENTA
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	





# Foco temático No 1. Trato recibido por parte de los servidores

## GRUPO DESPLAZAMIENTOS



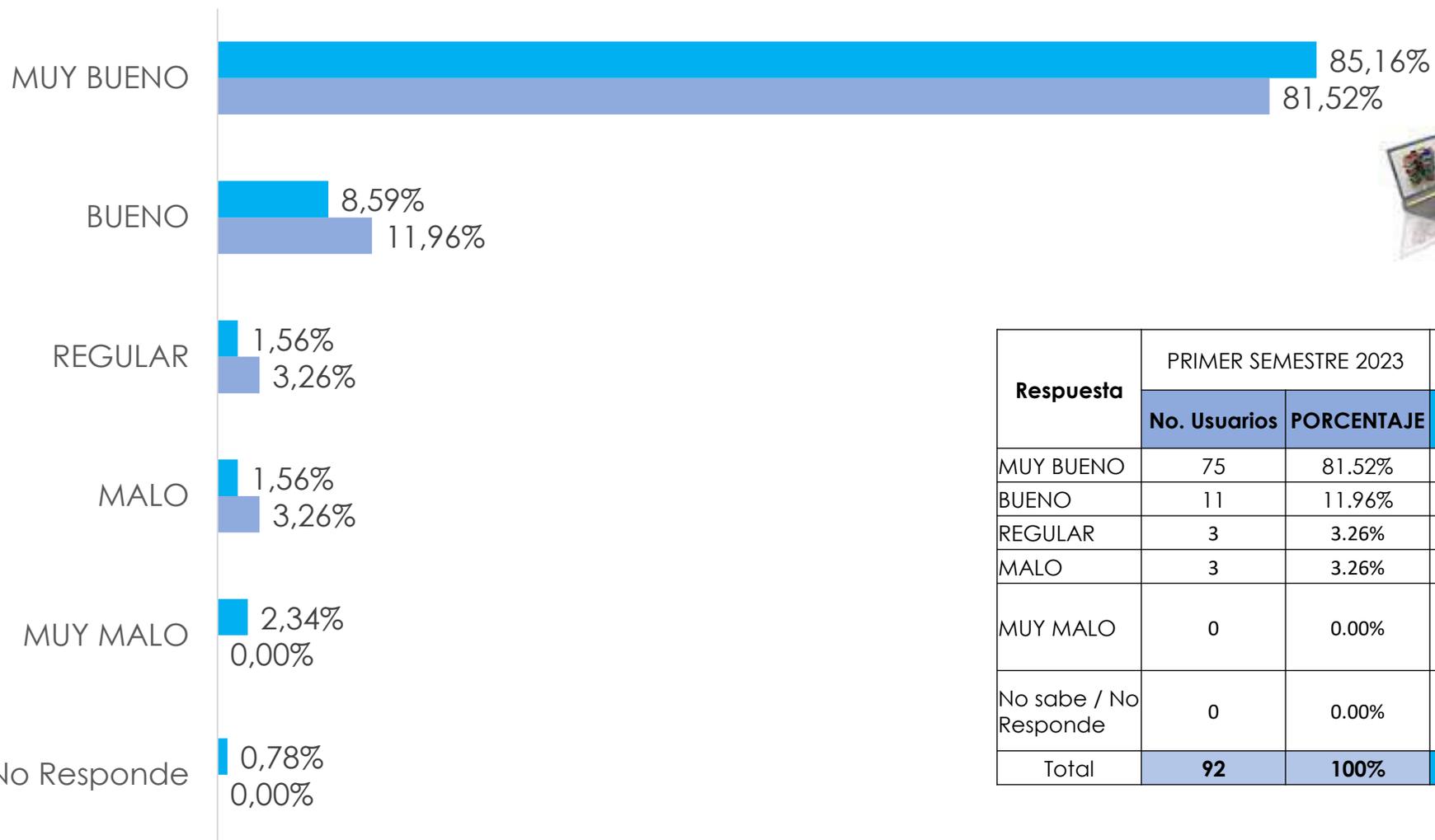
Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	83	90.22%	110	86.61%	DISMINUYE
BUENO	7	7.61%	14	11.02%	AUMENTA
REGULAR	1	1.09%	2	1.57%	AUMENTA
MALO	0	0%	0	0%	SE MANTIENE
MUY MALO	0	0%	0	0%	SE MANTIENE
No sabe / No Responde	1	1.09%	1	0.79%	DISMINUYE
Total	92	100%	127	100%	





## Foco temático No. 2 “Calidad del servicio prestado por el Programa

### SEGURIDAD

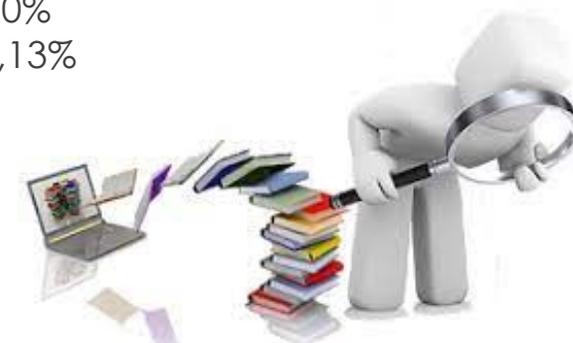
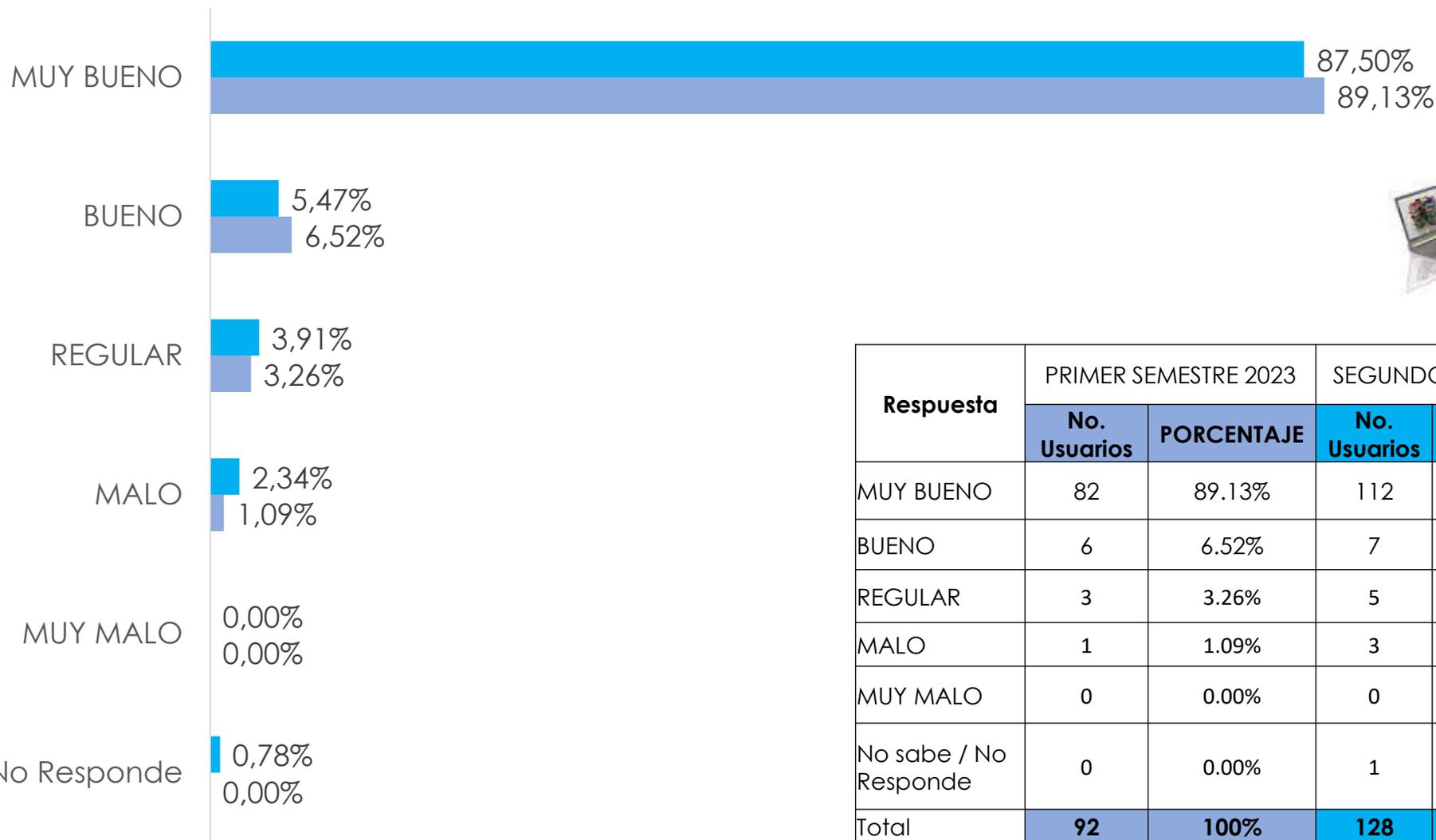


Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	75	81.52%	109	85.16%	AUMENTA
BUENO	11	11.96%	11	8.59%	DISMINUYE
REGULAR	3	3.26%	2	1.56%	DISMINUYE
MALO	3	3.26%	2	1.56%	DISMINUYE
MUY MALO	0	0.00%	3	2.34%	AUMENTA
No sabe / No Responde	0	0.00%	1	0.78%	AUMENTA
Total	<b>92</b>	<b>100%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	



## Foco temático No. 2 "Calidad del servicio prestado por el Programa

### ASISTENCIAS PSICOLÓGICAS

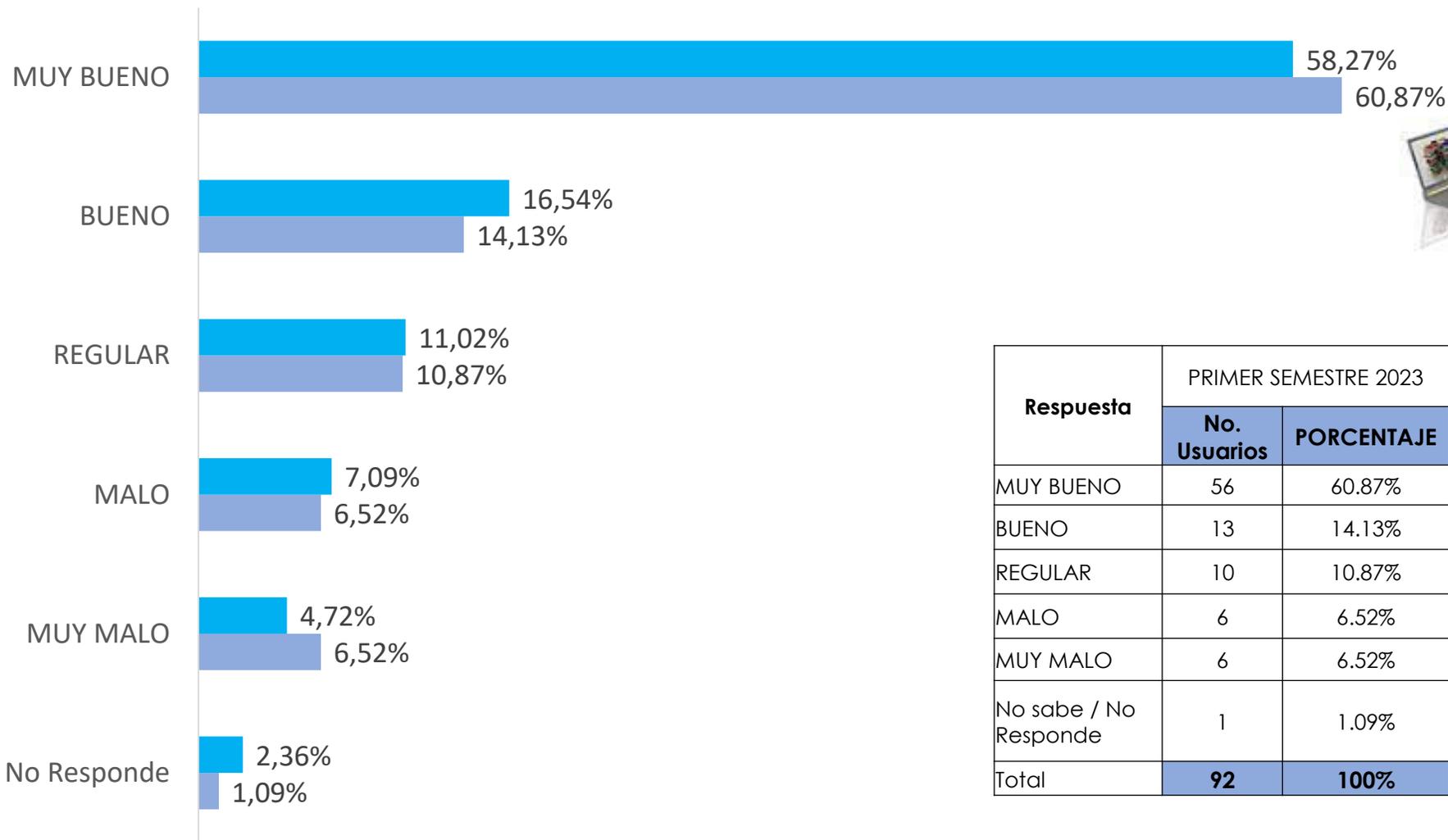


Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	82	89.13%	112	87.50%	DISMINUYE
BUENO	6	6.52%	7	5.47%	DISMINUYE
REGULAR	3	3.26%	5	3.91%	AUMENTA
MALO	1	1.09%	3	2.34%	AUMENTA
MUY MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
No sabe / No Responde	0	0.00%	1	0.78%	AUMENTA
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	



## Foco temático No. 2 “Calidad del servicio prestado por el Programa

### TIEMPO DE RESPUESTA

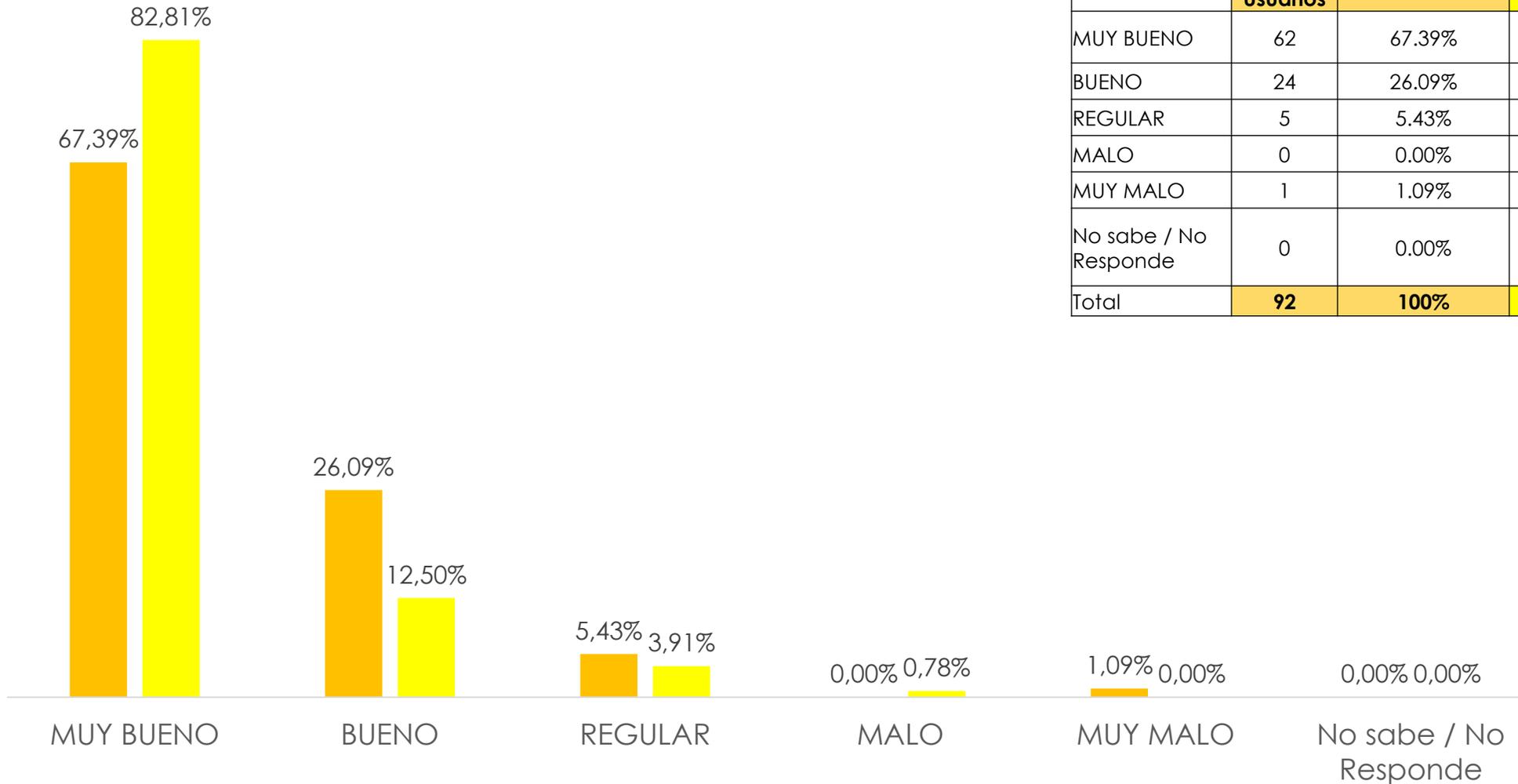


Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	56	60.87%	74	58.27%	DISMINUYE
BUENO	13	14.13%	21	16.54%	AUMENTA
REGULAR	10	10.87%	14	11.02%	AUMENTA
MALO	6	6.52%	9	7.09%	AUMENTA
MUY MALO	6	6.52%	6	4.72%	DISMINUYE
No sabe / No Responde	1	1.09%	3	2.36%	DISMINUYE
Total	<b>92</b>	<b>100%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	



## Foco temático No. 3 “Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado

### ELEMENTOS DE DOTACIÓN



Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	62	67.39%	106	82.81%	AUMENTA
BUENO	24	26.09%	16	12.50%	DISMINUYE
REGULAR	5	5.43%	5	3.91%	DISMINUYE
MALO	0	0.00%	1	0.78%	AUMENTA
MUY MALO	1	1.09%	0	0.00%	DISMINUYE
No sabe / No Responde	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	

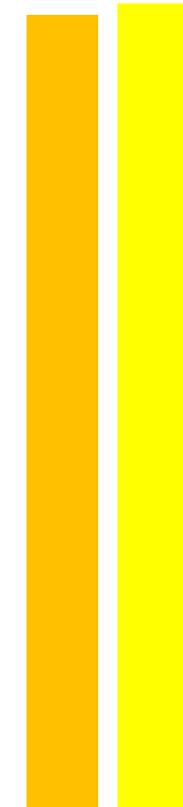




## Foco temático No. 3 “Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado

### VIVIENDA DIGNA Y ADECUADA

86,96% 88,28%



MUY BUENO

7,61% 7,81%



BUENO

5,43%



REGULAR

0,00% 1,56%



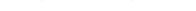
MALO

0,00% 0,78%



MUY MALO

0,00% 0,00%



No sabe / No Responde

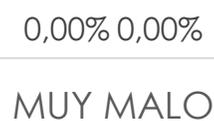
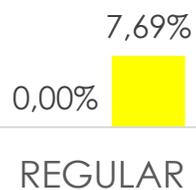
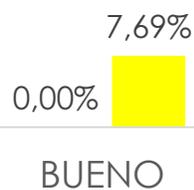
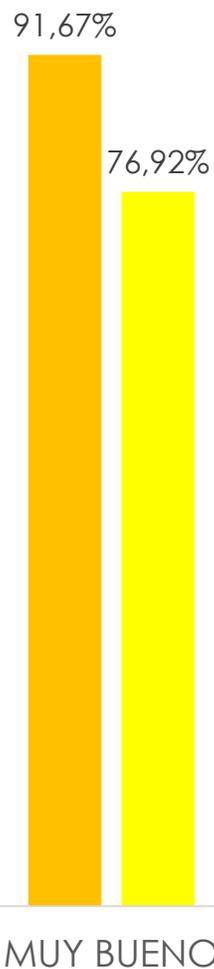
Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	80	86.96%	113	88.28%	AUMENTA
BUENO	7	7.61%	10	7.81%	AUMENTA
REGULAR	5	5.43%	2	1.56%	DISMINUYE
MALO	0	0.00%	2	1.56%	AUMENTA
MUY MALO	0	0.00%	1	0.78%	AUMENTA
No sabe / No Responde	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
Total	92	100%	128	100%	





## Foco temático No. 3 "Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado

### APTA PARA DISCAPACITADOS



Respuesta	PRIMER SEMESTRE 2023		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	11	91.67%	10	76.92%	DISMINUYE
BUENO	0	0.00%	1	7.69%	AUMENTA
REGULAR	0	0.00%	1	7.69%	AUMENTA
MALO	1	8.33%	0	0.00%	DISMINUYE
MUY MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
No sabe / No Responde	0	0.00%	1	7.69%	AUMENTA
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	





## Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con lo anterior, se concluye:

1. Frente al periodo anterior se presenta una disminución del 0,31% en la satisfacción de los usuarios del Programa de Protección y Asistencia (92,47% en el segundo semestre de 2023 frente al 92,78% en el primer semestre de 2023).
2. Por Regionales y el Nivel Central, se presentan los siguientes resultados, en su orden: i) Regional Medellín (98,75%), ii) Regional Pereira (98,75%), iii) Regional Barranquilla (98,02%), iv) Regional Ibagué (94,40%), v) Regional Cali (88,29%), vi) Regional Bucaramanga (87,80%) y vii) Nivel Central (87,71%).
3. Por focos temáticos se presentan los siguientes resultados en los índices de satisfacción: i) Trato recibido por parte de los servidores (95,09%); ii) Calidad del servicio prestado por el Programa (87,21%); y, iii) Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado (95,17%).
4. Los aspectos puntuales encuestados que presentan los mayores índices de satisfacción son, en su orden: i) Trato ofrecido por los Grupos de Desplazamientos (97,64%), ii) Estado de la vivienda (96,09%), iii) Estado de los elementos de dotación entregados (95,31%), iv) Trato ofrecido por los Psicólogos (95,31%), v) Trato de los Agentes a Cargo (94,57%), y vi) Calidad del apoyo psicológico (92,97%).
5. Los aspectos puntuales que presentan los menores índices de satisfacción son: i) Calidad en el servicio de seguridad (89,88%), ii) Adecuación de la vivienda para usuarios en condición de discapacidad (84,62%) y iii) Tiempos de respuesta a PQRS (74,80%).

### **Aspectos para mejorar:**

En general, los resultados del índice de satisfacción de usuarios en el segundo semestre de 2023 son buenos a nivel nacional (92,47%). No obstante, aún persiste un aspecto que requiere de mejora por parte del Programa de Protección y Asistencia, y es el relacionado



## Conclusiones y Recomendaciones

con los tiempos de respuesta a las PQRS, debido a que continúa un porcentaje representativo de protegidos que indican que hay demora en el trámite de las solicitudes que se hacen a través del Formato 24 (en la última evaluación el 25,20% de los encuestados califican este servicio en el rango “3 Regular”, “2 Bueno” y “1 Malo”), esta situación es particularmente crítica en las Regionales de Cali y Bogotá (Nivel Central) en las cuales los porcentajes de satisfacción fueron del 54% y 55%, respectivamente. Otro aspecto que requiere de monitoreo y mejora es el relacionado con la “Calidad de la seguridad” que brinda el Programa (en esta ocasión bajó la percepción de la seguridad en el 4%, especialmente en las Regionales de Bogotá y Bucaramanga cuyos puntajes fueron inferiores al 90% (del 81,82% y 86,67%, respectivamente). También requiere de análisis y evaluación el “Trato de los agentes a cargo” en las Regionales de Ibagué y Bucaramanga con puntajes inferiores al 90% (sus puntajes de satisfacción bajaron en esta ocasión en el 11,43% y 13,33%, respectivamente).

Por tanto, se recomienda priorizar acciones de mejoramiento en los casos y aspectos mencionados que tienen los menores índices de satisfacción, los cuales aún no presentan resultados óptimos de acuerdo con los estándares de calidad exigidos por el Programa de Protección y Asistencia.

### **Aspectos que destacar:**

Un aspecto para resaltar es que a nivel nacional mejoró la percepción sobre el “Estado de los elementos de dotación de las sedes” (con calificación del 95,31%), probablemente producto de las recientes adquisiciones de elementos de consumo y devolutivos (lencería, enseres, electrodomésticos, etc.), aspecto que en evaluaciones anteriores siempre era calificado con porcentajes inferiores al 90%.

**GRACIAS**

[www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co)

