



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – SEGUNDO SEMESTRE 2024

Doctora
Martha Cecilia Rodriguez Bernal
Dirección de Atención al usuario,
Intervención Temprana y Asignaciones (e)



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 con 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), durante el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, Total 6.529 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 salas de atención de Justicia Transicional de la Fiscalía General de la Nación, durante el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024. Total 175 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 comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024 y que voluntariamente diligenciaron la encuesta virtual. Total 5.607 encuestas diligenciadas.

CENTRO DE CONTACTO



Usuarios Centro de Contacto

Encuesta aplicada a usuarios en el momento que hicieron uso de los canales del **Centro de Contacto**, mediante llamada telefónica, mensajes de texto Chat y llamada de voz virtual a través de internet, quienes respondieron de manera voluntaria las preguntas, una vez finalizada la atención, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, para un promedio de 10.272 encuestas en promedio aplicadas.

MECANISMOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA

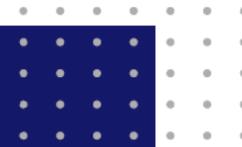


Beneficiario de Protección y Asistencia

Se aplicó en el mes de noviembre de 2024 a una muestra de 97 **Titulares Beneficiarios del Programa de Protección y Asistencia de la Fiscalía General de la Nación**, activos al 6 de noviembre de 2024.



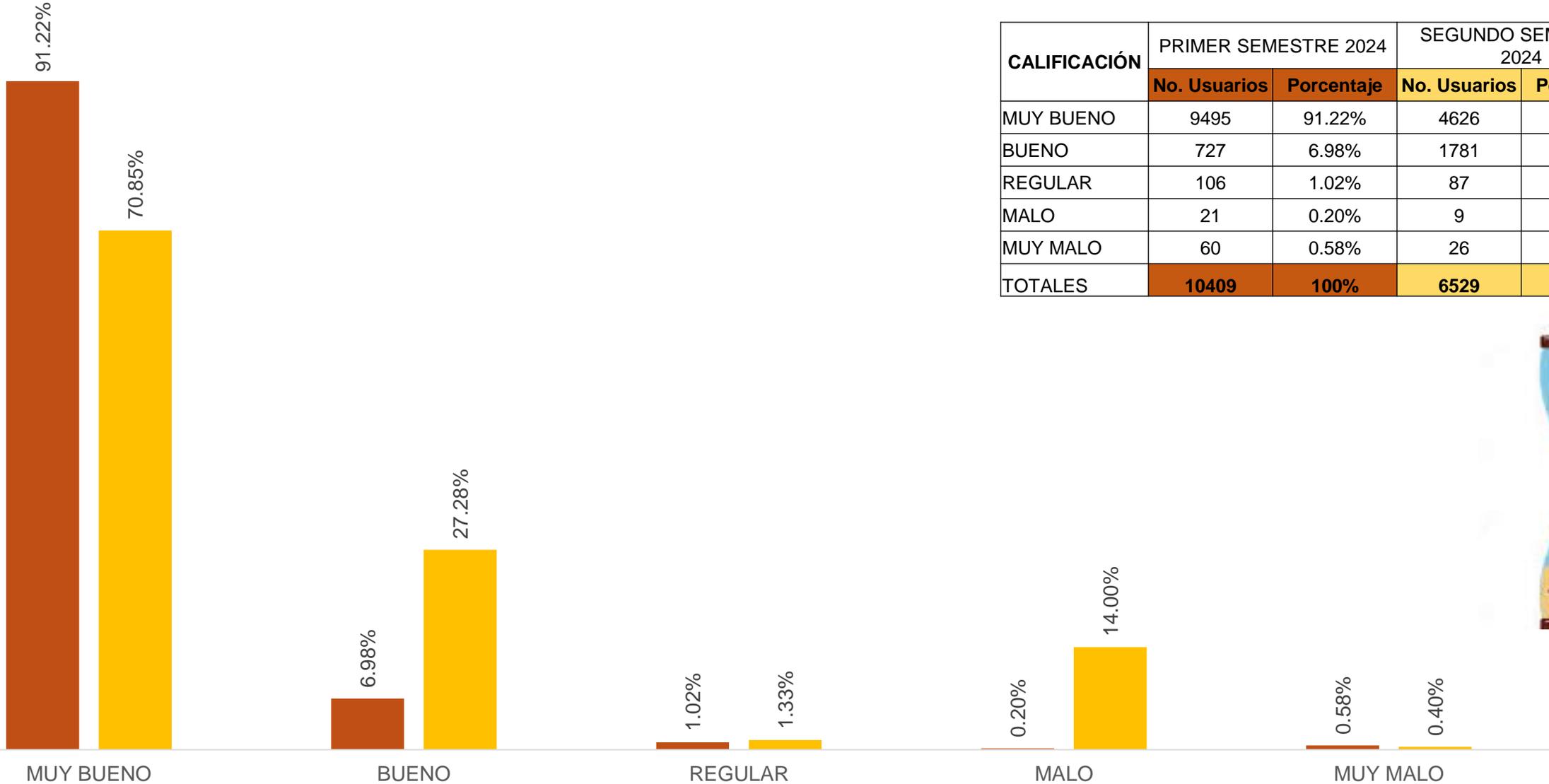
RESULTADOS ENCUESTA CÓDIGO QR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN DE LA FISCALÍA - CAF



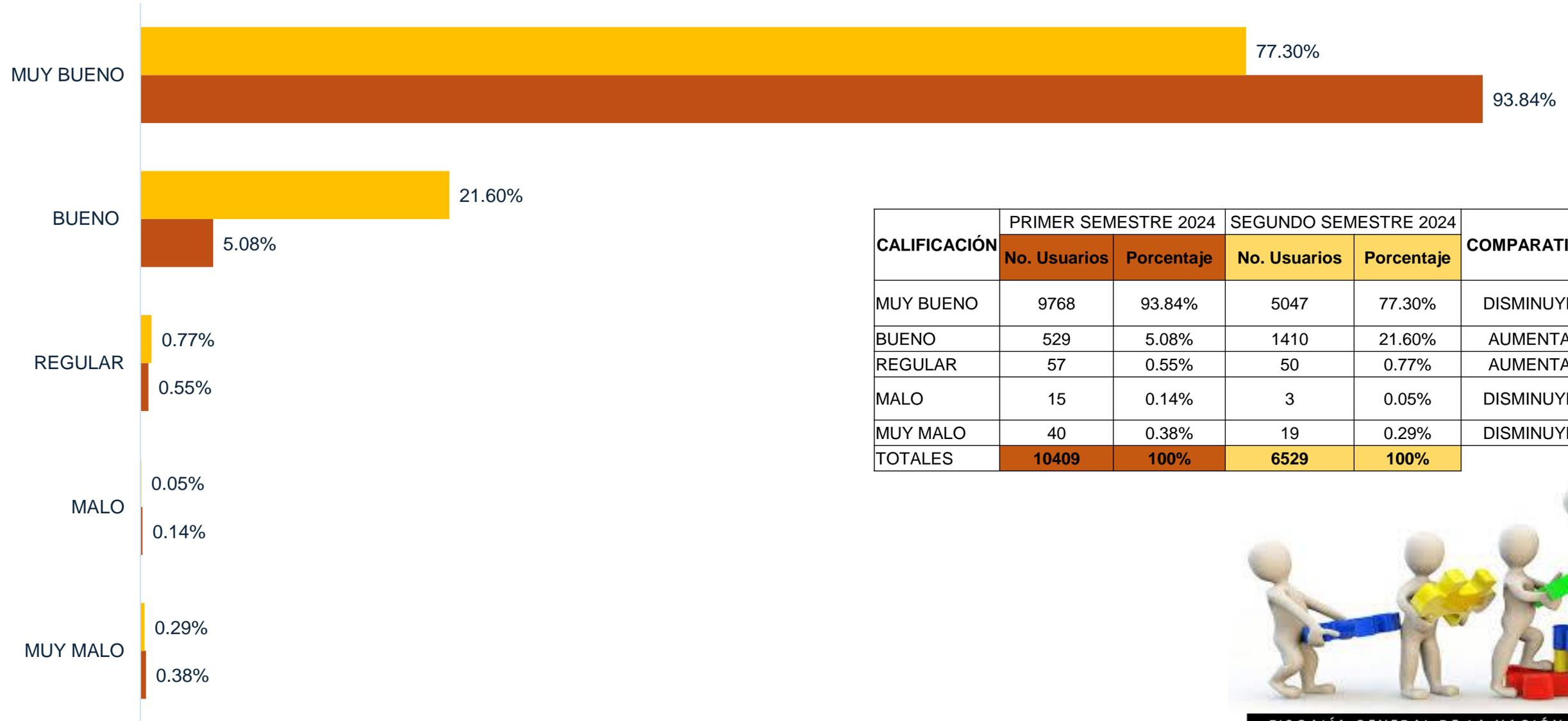
Universo de estudio	Usuarios que hicieron uso del Código QR dispuesto en los Centros de Atención de la Fiscalía CAF.
Unidades de Selección	Usuarios que respondieron desde un equipo celular de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas
Población Objeto	262.144 usuarios registrados en el Sistema Web de Turnos
Respuestas efectivas	6.529 usuarios respondieron la encuesta
Fecha de aplicación	01 de julio al 31 de diciembre de 2024
Método de aplicación de la encuesta	Usuarios que desde el celular voluntariamente escanearon el código QR publicado en los CAF



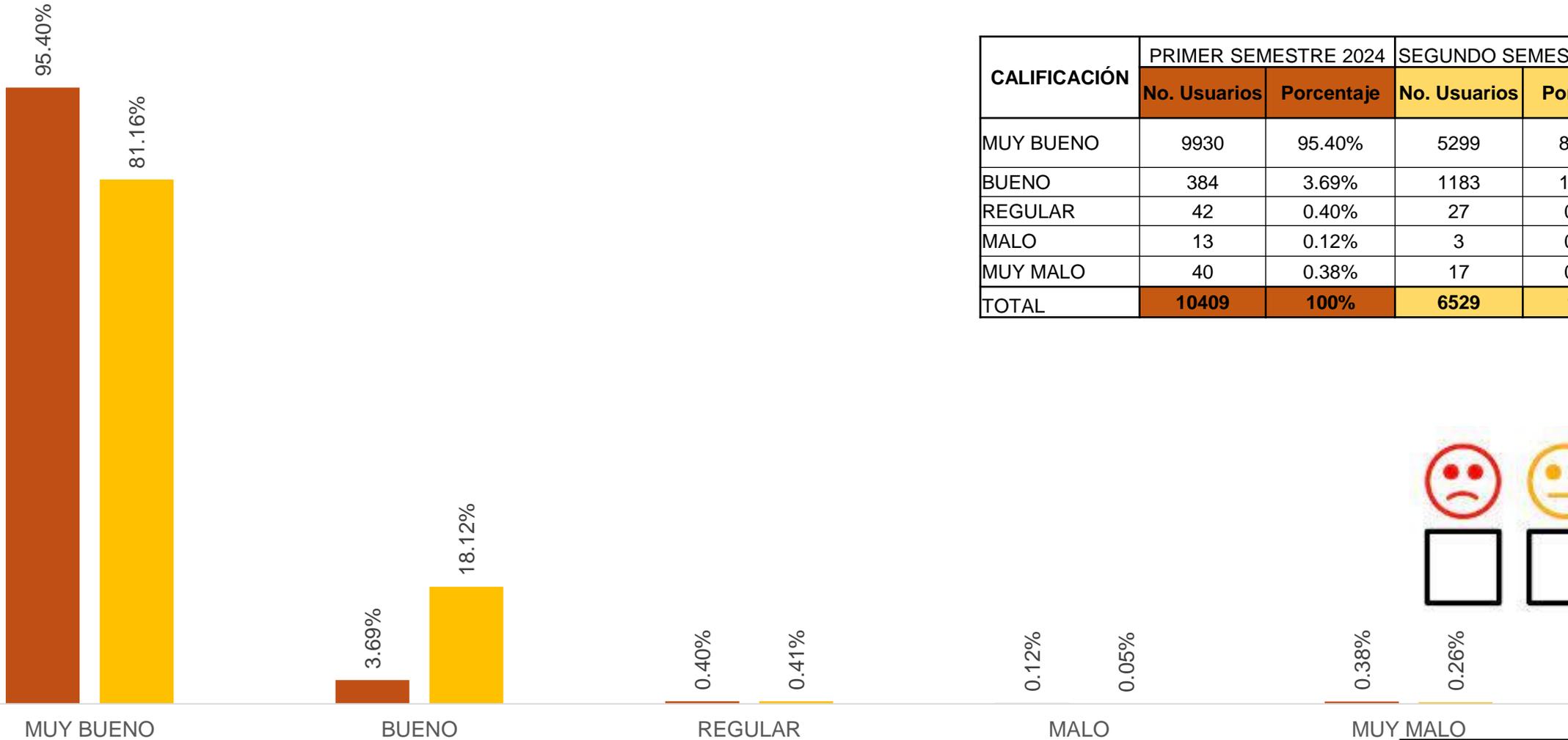
Pregunta No 1. ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?



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



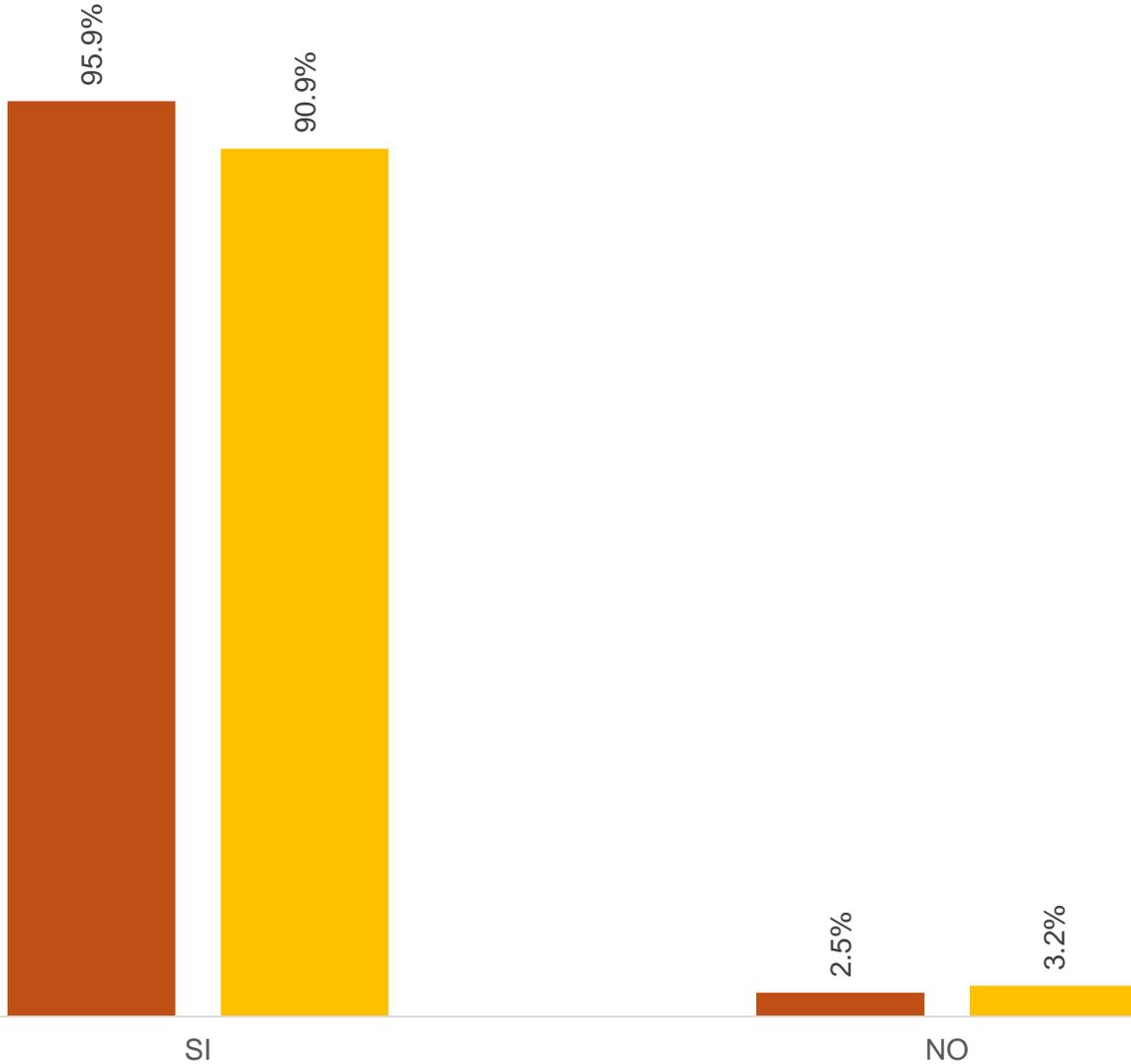
Pregunta No 3. ¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor que lo atendió?



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	9930	95.40%	5299	81.16%	DISMINUYE
BUENO	384	3.69%	1183	18.12%	AUMENTA
REGULAR	42	0.40%	27	0.41%	AUMENTA
MALO	13	0.12%	3	0.05%	DISMINUYE
MUY MALO	40	0.38%	17	0.26%	DISMINUYE
TOTAL	10409	100%	6529	100%	



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



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
SI	9982	95.9%	5882	90.9%	DISMINUYE
NO	169	2.5%	210	3.2%	AUMENTA
NO SABE/NO RECUERDA	258	1.6%	437	6.7%	AUMENTA
TOTAL	10409	100%	6529	100%	

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 julio al 31 de diciembre de 2024, observando que 6529 usuarios calificaron por medio de esta herramienta, la satisfacción percibida se puntuó en los niveles de Muy Buena y Buena con un 95% de satisfacción con el servicio brindado 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 y bueno disminuye en un 0.07% en comparación con el primer semestre de 2024, por lo que el proceso continuará trabajando con herramientas de medición de tiempos en cada uno de los Centros de Atención de la Fiscalía (CAF), con lo que se busca minimizar los tiempos de espera.

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

Se observa que, en comparación con el semestre anterior, las calificaciones de Muy Bueno y Bueno, presentan una disminución del 0.02%, por lo que el proceso tomará las acciones necesarias, para que este resultado mejore a futuro.

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

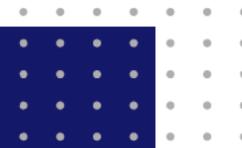
En comparación con el semestre anterior, la calificación de Muy Bueno y Bueno, registra un aumento del 0.19%, evidenciando la mejora de la percepción del usuario, en el trato recibido por parte del servidor en los Centro de Atención de la Fiscalía.

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

En comparación con el primer semestre de 2024, se observa que disminuyó un 5.0% la cantidad de ciudadanos que, afirmó que no se le dio a conocer sus derechos y deberes como usuarios de la Fiscalía General de la Nación. Por lo que, el proceso tomará las acciones necesarias, para que este resultado mejore a futuro.



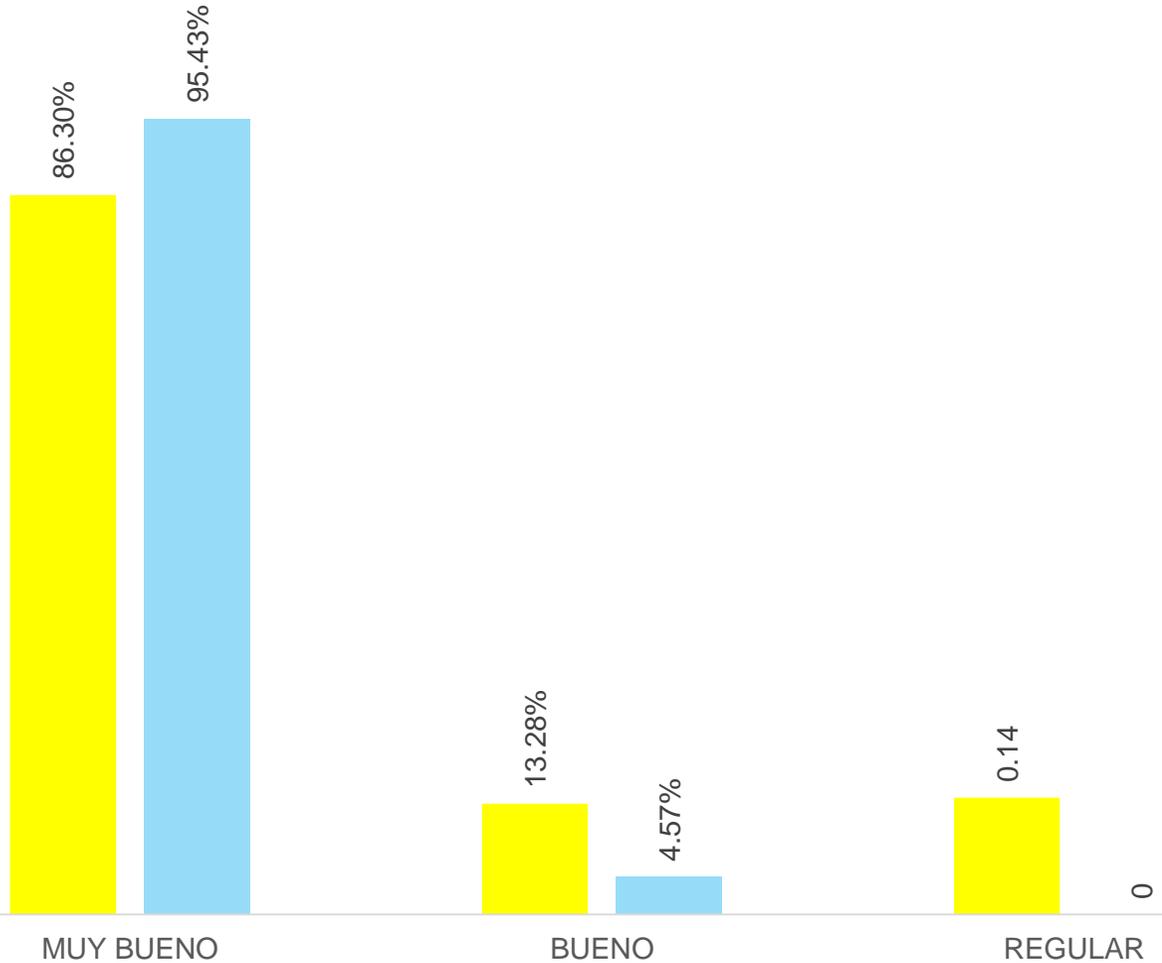
RESULTADOS ENCUESTA CÓDIGO QR EN JUSTICIA TRANSICIONAL



Universo de estudio	Usuarios que hicieron uso del Código QR dispuesto en las salas de Justicia Transicional de la Fiscalía General de la Nación
Unidades de Selección	Usuarios que respondieron desde un equipo celular de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas
Población Objeto	8.864 usuarios
Respuestas efectivas	175 usuarios que respondieron encuesta
Fecha de aplicación	01 de julio al 31 de diciembre de 2024
Método de aplicación de la encuesta	Usuarios que desde el celular voluntariamente escanearon el código QR publicado en las salas de Justicia Transicional

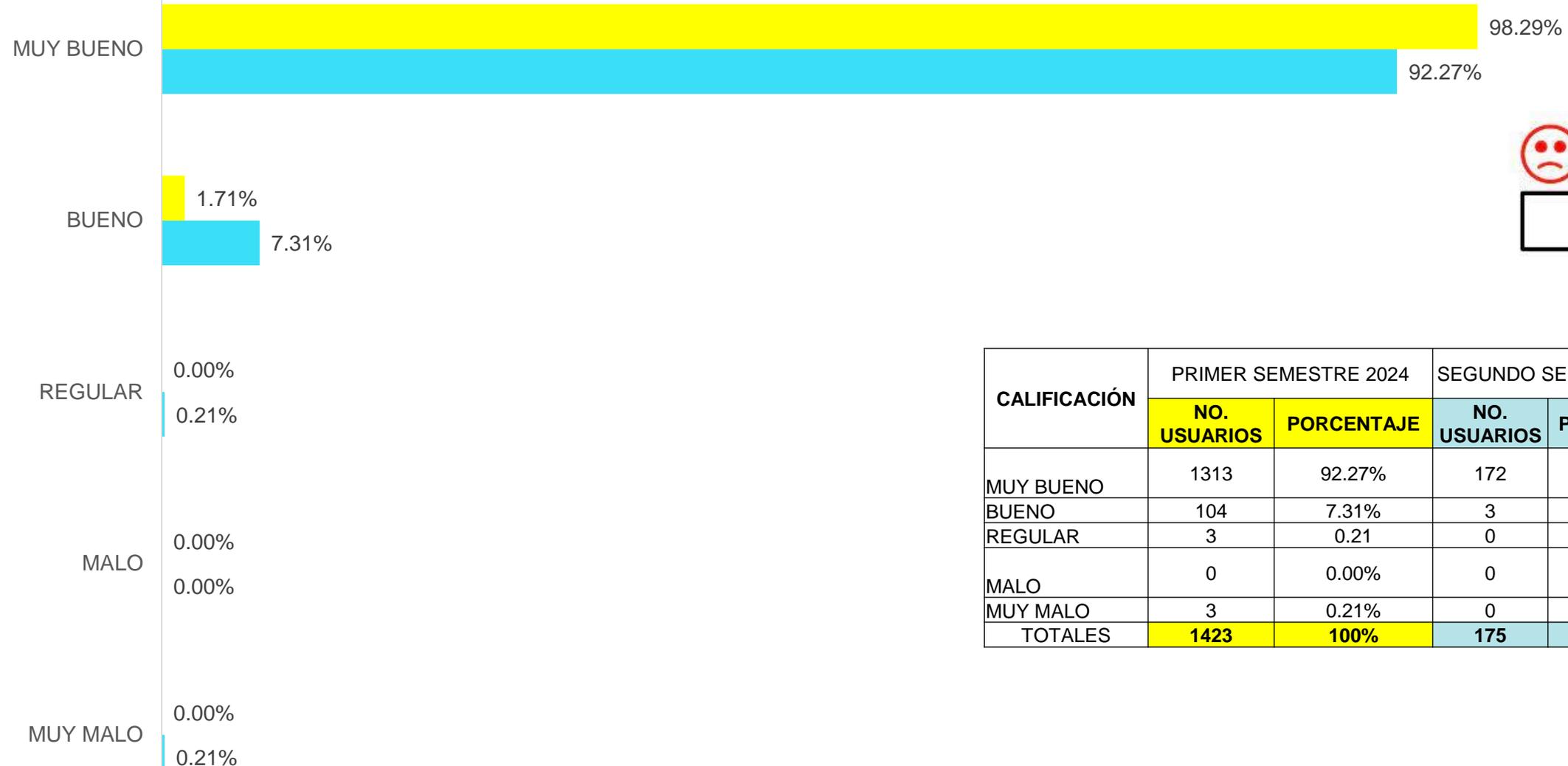


Pregunta No 1. ¿Cómo califica la información suministrada?



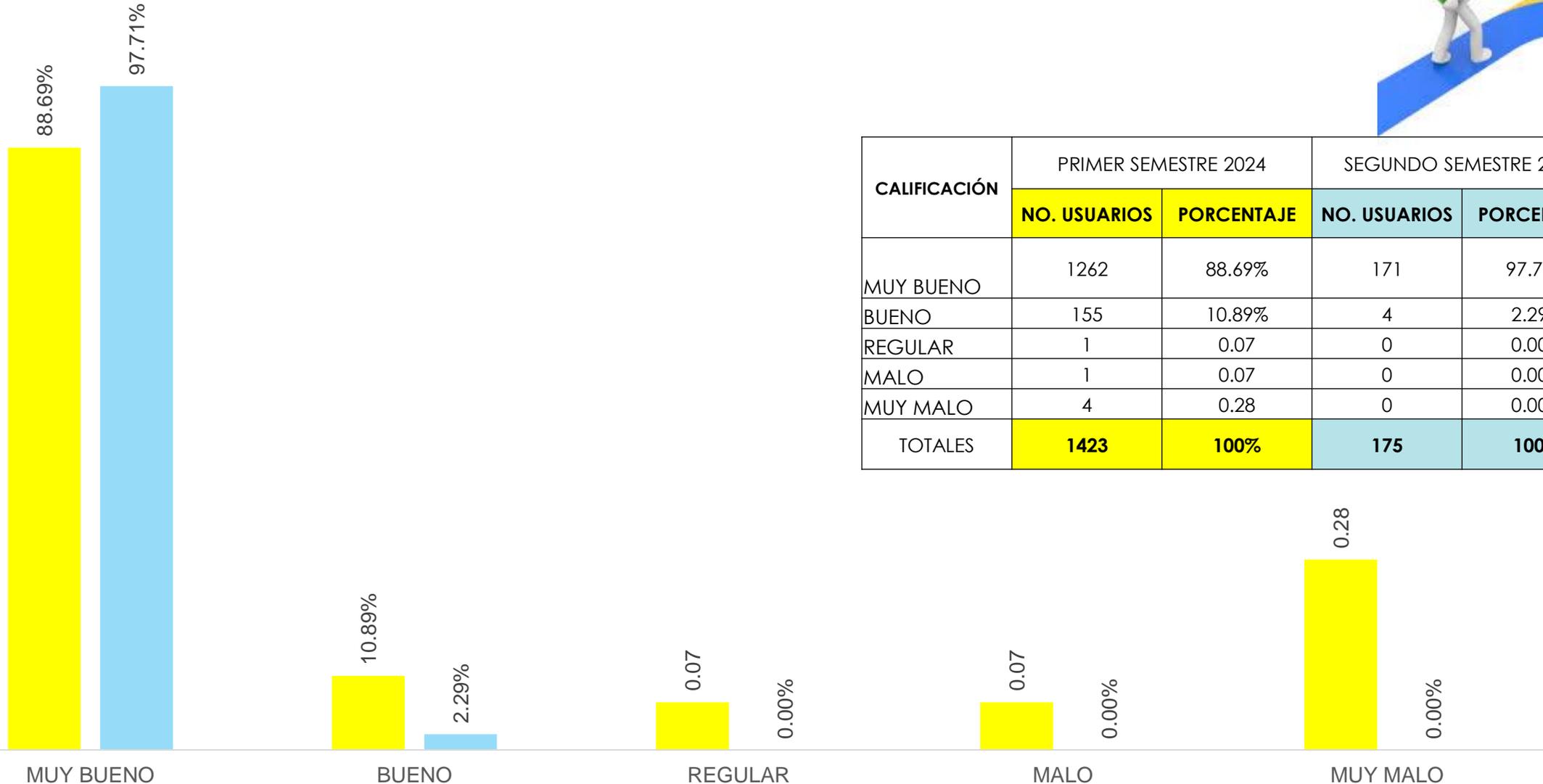
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
MUY BUENO	1228	86.30%	167	95.43%	AUMENTA
BUENO	189	13.28%	8	4.57%	DISMINUYE
REGULAR	2	0.14	0	0	DISMINUYE
MALO	0	0	0	0	SE MANTIENE
MUY MALO	4	0.28	0	0	DISMINUYE
TOTALES	1423	100%	175	100%	

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



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
MUY BUENO	1313	92.27%	172	98.29%	AUMENTA
BUENO	104	7.31%	3	1.71%	DISMINUYE
REGULAR	3	0.21%	0	0.00%	DISMINUYE
MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
MUY MALO	3	0.21%	0	0.00%	DISMINUYE
TOTALES	1423	100%	175	100%	

Pregunta No 3. ¿Cómo califica la orientación recibida?



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
MUY BUENO	1262	88.69%	171	97.71%	AUMENTA
BUENO	155	10.89%	4	2.29%	DISMINUYE
REGULAR	1	0.07	0	0.00%	DISMINUYE
MALO	1	0.07	0	0.00%	DISMINUYE
MUY MALO	4	0.28	0	0.00%	DISMINUYE
TOTALES	1423	100%	175	100%	

Conclusiones y Recomendaciones

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 100% 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.

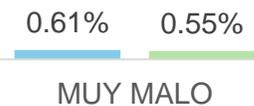
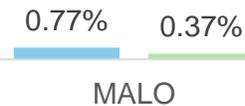
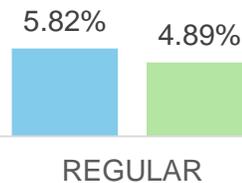
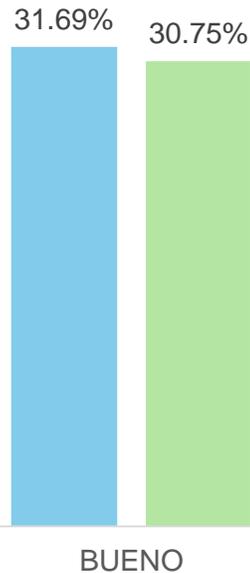
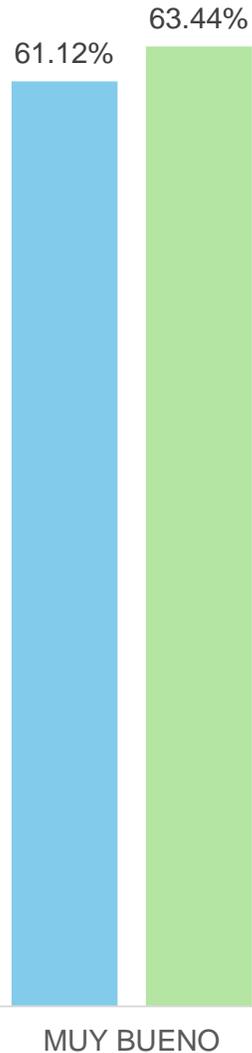


RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DEL SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN PENAL – SUIP LINK



Universo de estudio	Usuarios que hicieron uso del enlace enviado mediante correo electrónico, desde el centro de Contacto o utilizaron el módulo de autogestión en los Centros de Atención de la Fiscalía para diligenciar su denuncia
Unidades de Selección	Usuarios que respondieron de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas, una vez terminaron de diligenciar la denuncia de manera virtual.
Población Objeto	20.480 usuarios que crearon denuncias virtuales
Respuestas efectivas	5.607 usuarios que respondieron la encuesta
Fecha de aplicación	01 de julio al 31 de diciembre de 2024
Método de aplicación de la encuesta	Virtual y voluntario

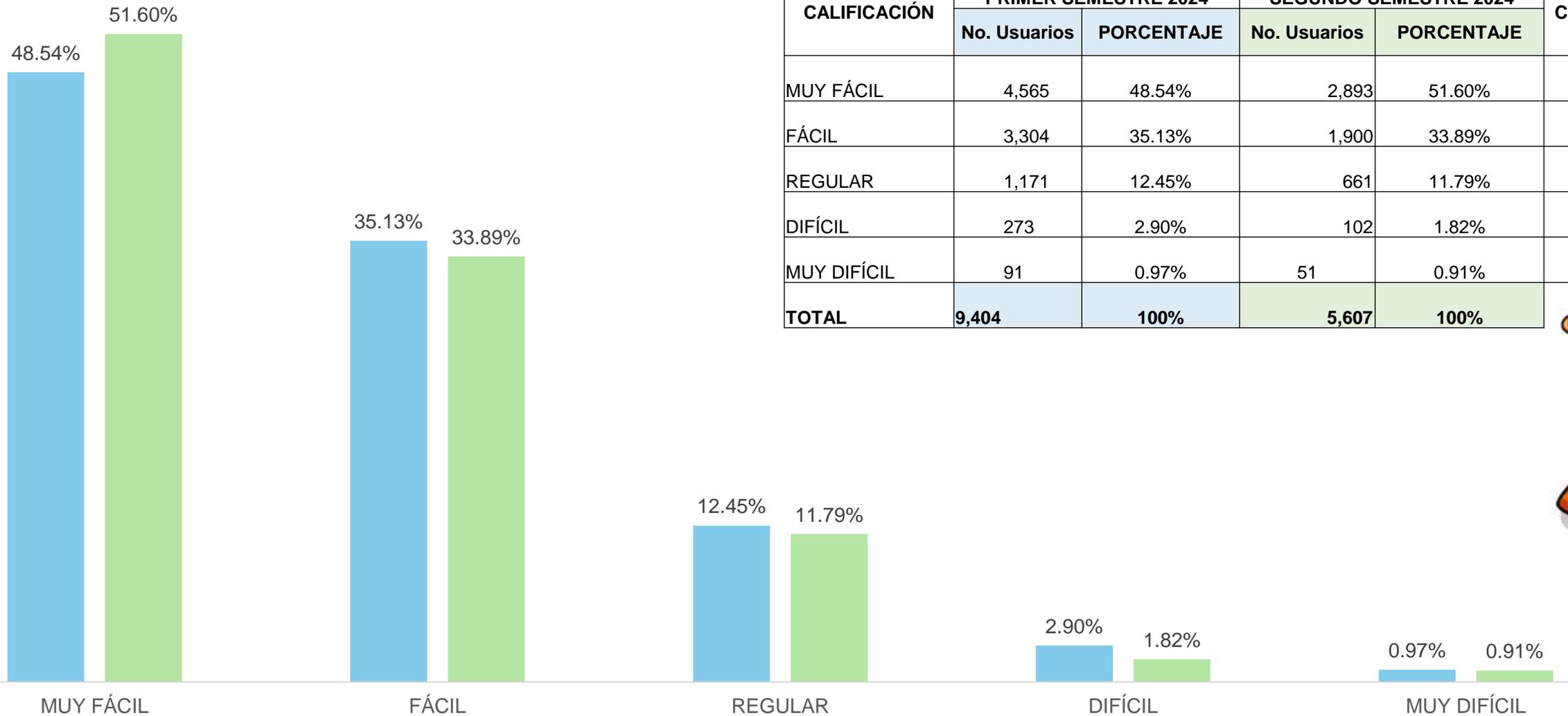
Pregunta No 1. ¿Cómo califica nuestro servicio de denuncia virtual (autogestión)?



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. De Usuarios	PORCENTAJE	No. De usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	5,748	61.12%	3,557	63.44%	AUMENTA
BUENO	2,980	31.69%	1,724	30.75%	DISMINUYE
REGULAR	547	5.82%	274	4.89%	DISMINUYE
MALO	72	0.77%	21	0.37%	DISMINUYE
MUY MALO	57	0.61%	31	0.55%	DISMINUYE
TOTAL	9,404	100%	5,607	100%	



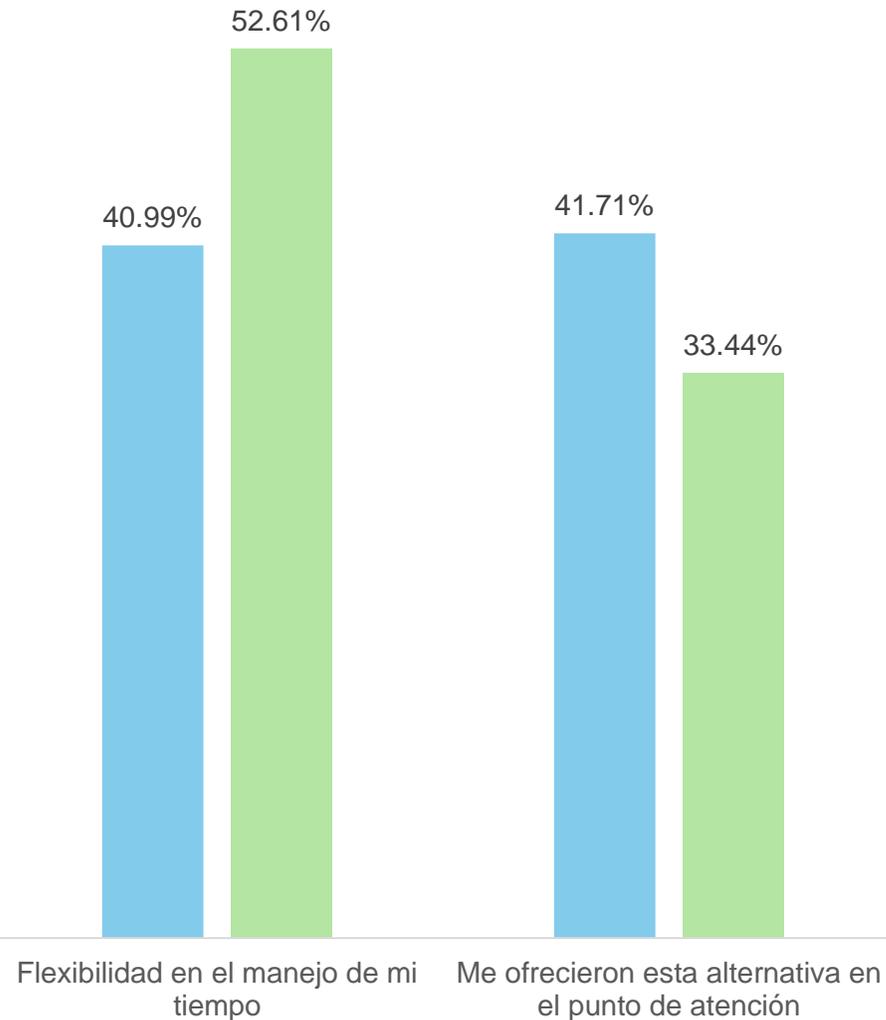
Pregunta No 2. ¿Qué tan fácil fue hacer su denuncia virtual?



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY FÁCIL	4,565	48.54%	2,893	51.60%	AUMENTA
FÁCIL	3,304	35.13%	1,900	33.89%	DISMINUYE
REGULAR	1,171	12.45%	661	11.79%	DISMINUYE
DIFÍCIL	273	2.90%	102	1.82%	DISMINUYE
MUY DIFÍCIL	91	0.97%	51	0.91%	DISMINUYE
TOTAL	9,404	100%	5,607	100%	



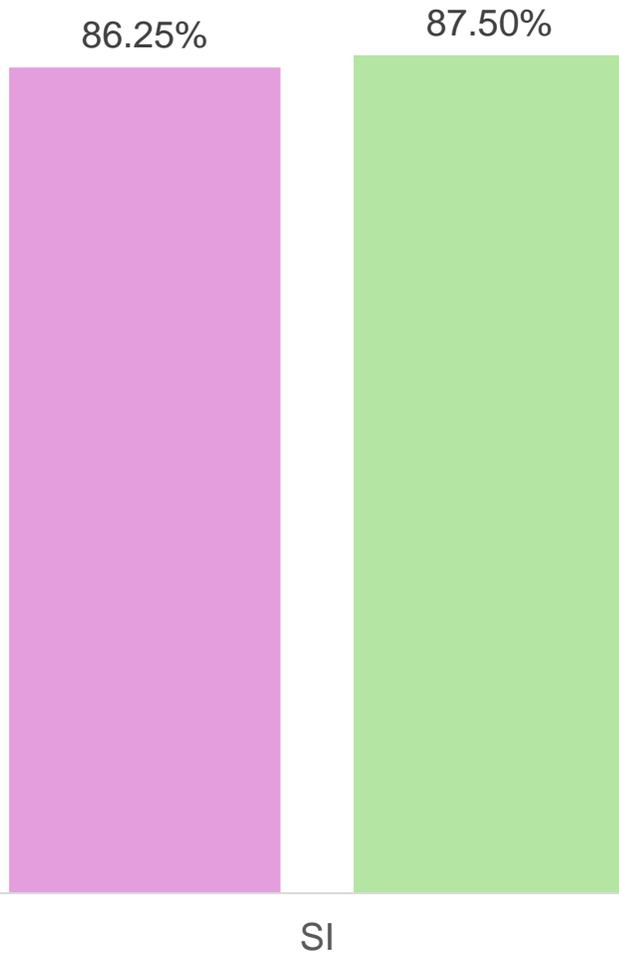
Pregunta 3. ¿Cuál fue la principal motivación para hacer su denuncia de manera virtual?



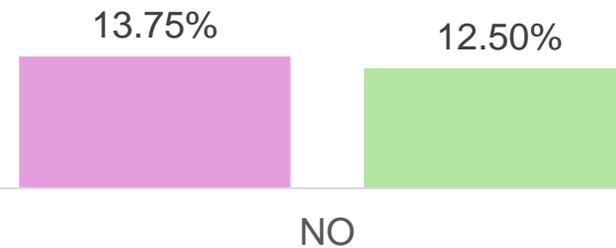
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
Flexibilidad en el manejo de mi tiempo	3,855	41.0%	2,950	52.6%	AUMENTA
Me ofrecieron esta alternativa en el punto de atención	3,922	41.7%	1,875	33.4%	DISMINUYE
Se me facilita el uso de la tecnología	639	6.8%	292	5.2%	DISMINUYE
Evitar desplazamientos hasta un punto de atención	610	6.5%	290	5.2%	DISMINUYE
Privacidad de la información	378	4.0%	200	3.6%	DISMINUYE
TOTAL	9,404	100%	5,607	100%	



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



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
SI	8,111	86.25%	4,906	87.50%	AUMENTA
NO	1,293	13.75%	701	12.50%	DISMINUYE
TOTAL	9,404	100%	5,607	100%	



Conclusiones y Recomendaciones

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

En el segundo semestre del 2024, los usuarios valoraron de manera muy positiva la herramienta virtual de denuncias, otorgándole una calificación del 94% (sumatoria de las respuestas 'Muy buena' o 'Buena',). Este resultado representa un aumento del 1,4% en comparación con el primer semestre, evidenciando una tendencia ascendente en la satisfacción de los usuarios.

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

El índice de satisfacción del usuario respecto a la facilidad de uso de la herramienta (sumatoria de las respuestas "Muy Fácil" y "Fácil") aumentó al 86%, lo que representa un incremento del 2%, en comparación con el semestre anterior. Sin embargo, continuaremos trabajando para mejorar la experiencia del 14% de los usuarios que, aún perciben ciertas dificultades.

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

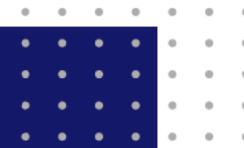
La principal motivación para utilizar la herramienta en el segundo semestre del 2024, fue la flexibilidad horaria, mencionada por el 53% de los usuarios, lo que representa un aumento significativo del 11% respecto al semestre anterior. Este crecimiento se atribuye a las exitosas campañas informativas en nuestra página web y redes sociales.

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

Se observa que, para el segundo semestre del 2024, se registró un aumento del 1,25% en las consultas del documento "Derechos y Deberes de los ciudadanos y las víctimas", dispuesto en el enlace del mensaje que, aparece al final de la creación de la denuncia, lo cual indica un mayor interés por parte de los usuarios, en conocer sus derechos tras presentar una denuncia.



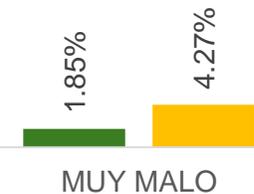
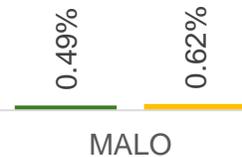
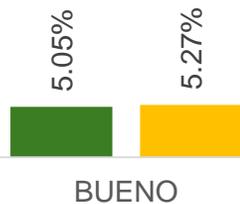
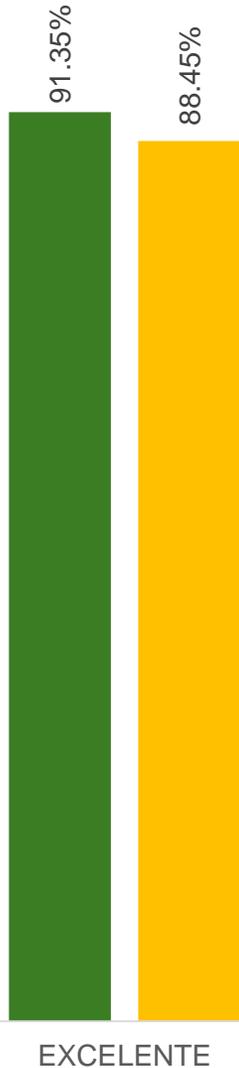
RESULTADOS ENCUESTA LÍNEA 122, CHAT Y LLAMADA VIRTUAL



Universo de estudio	Usuarios que hicieron uso del canal telefónico 122, Chat y llamada virtual, dispuesto en el Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación.
Unidades de Selección	Usuarios que respondieron de manera voluntaria las tres (3) preguntas, una vez finalizaron la comunicaron con el Centro de Contacto
Población Objeto	275.179 usuarios
Encuestas efectivas	10.272 usuarios en promedio que respondieron encuesta
Fecha de aplicación	1 de julio al 31 de diciembre 2024
Método de aplicación de la encuesta	Telefónico, chat y llamada por internet - Aleatorio y voluntario

RESULTADO LÍNEA 122

Pregunta 1. Indiqué su grado de satisfacción con el servicio recibido

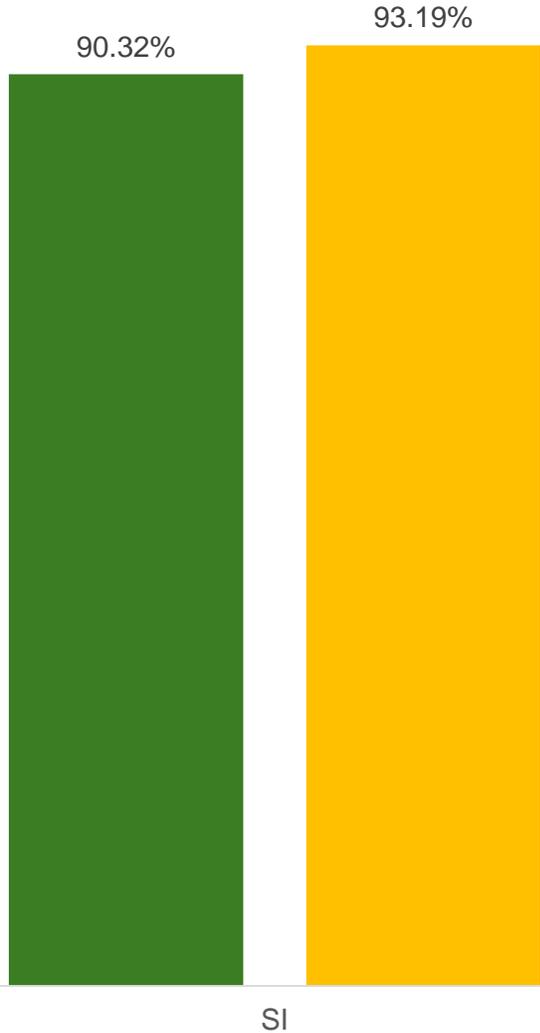
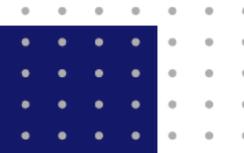


CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
EXCELENTE	67823	91.35%	20380	88.45%	DISMINUYE
BUENO	3749	5.05%	1214	5.27%	AUMENTA
REGULAR	940	1.27%	320	1.39%	AUMENTA
MALO	362	0.49%	144	0.62%	AUMENTA
MUY MALO	1373	1.85%	983	4.27%	AUMENTA
TOTAL	74247	100%	23041	100%	



RESULTADO LÍNEA 122

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

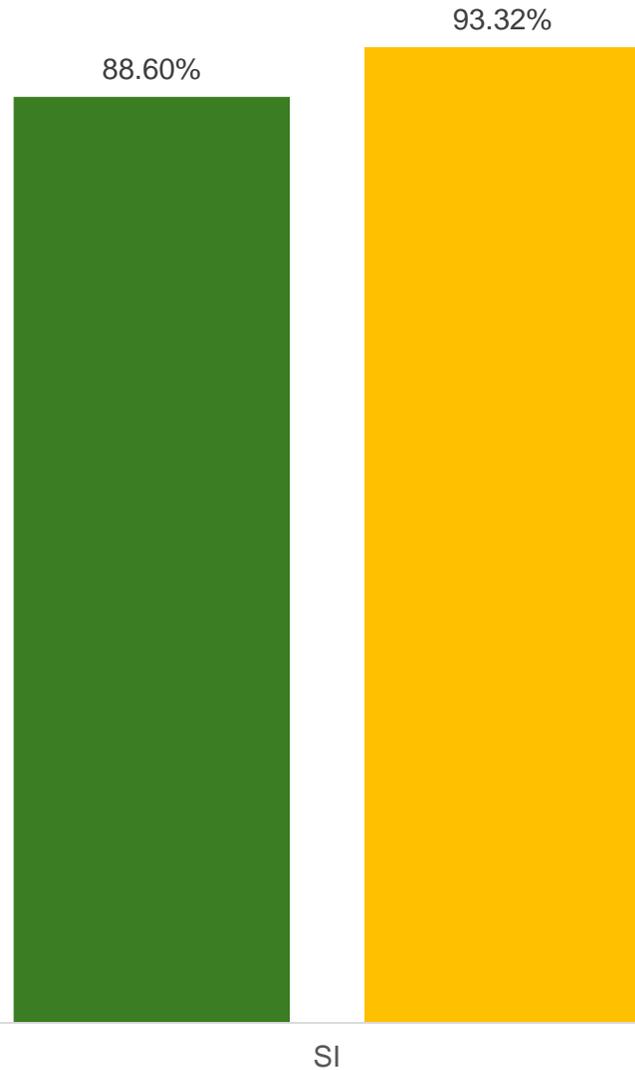


CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	24327	90.32%	21473	93.19%	AUMENTA
NO	2606	9.68%	1568	6.81%	DISMINUYE
TOTAL	26933	100%	23041		



RESULTADO LINEA 122

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

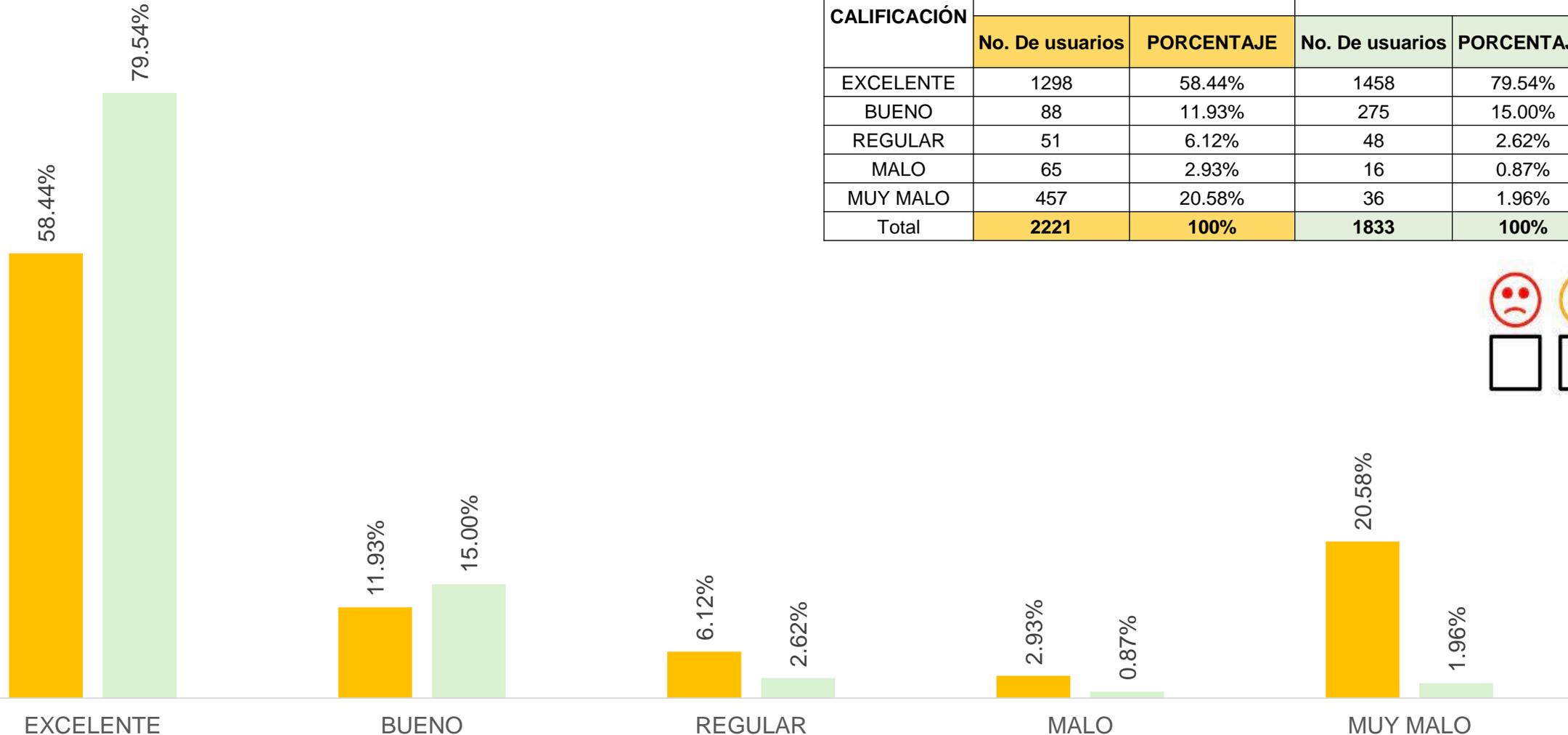


CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	23151	88.60%	21502	93.32%	AUMENTA
NO	2980	11.40%	1539	6.68%	DISMINUYE
TOTAL	26131	100%	23041	100%	



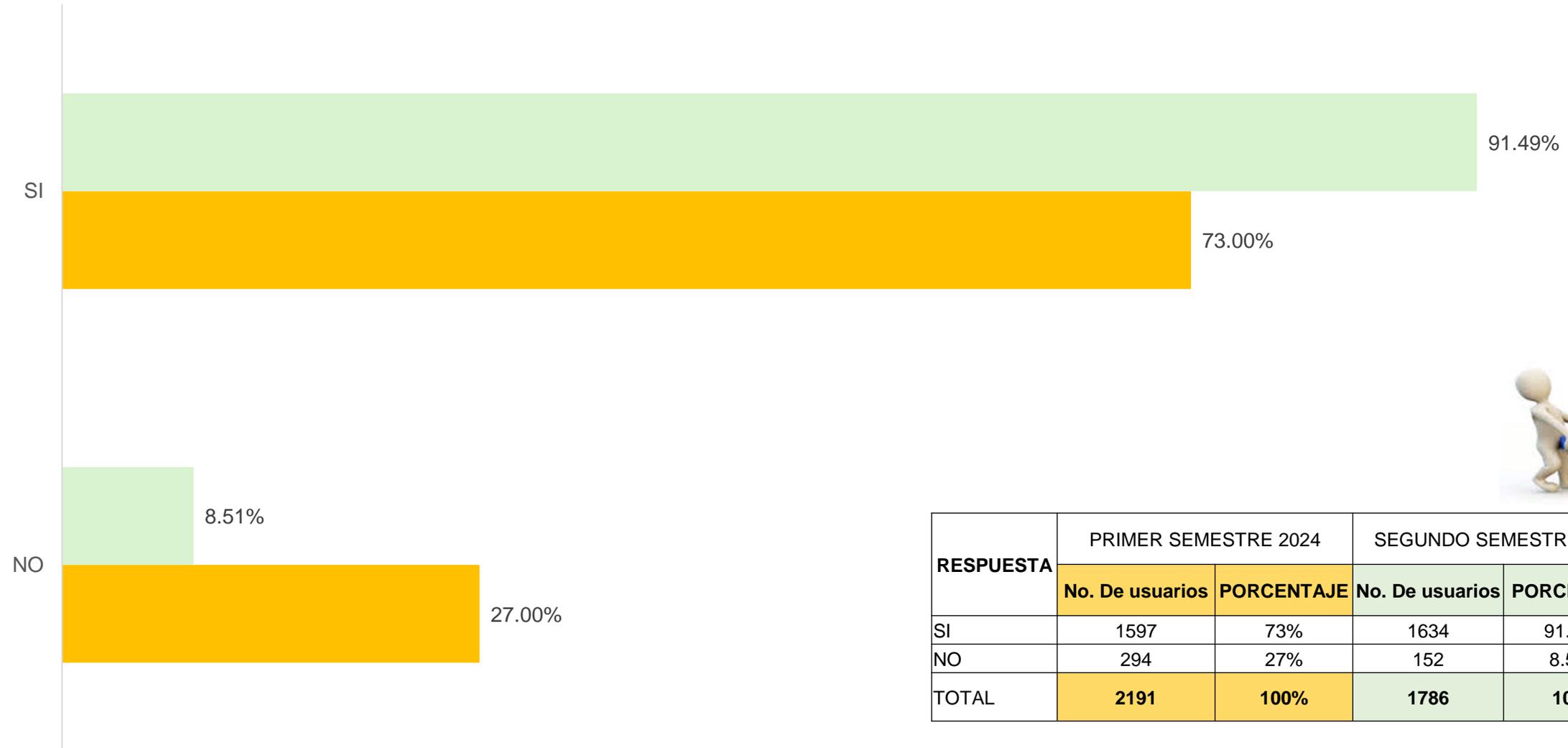
RESULTADO CHAT

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



RESULTADO CHAT

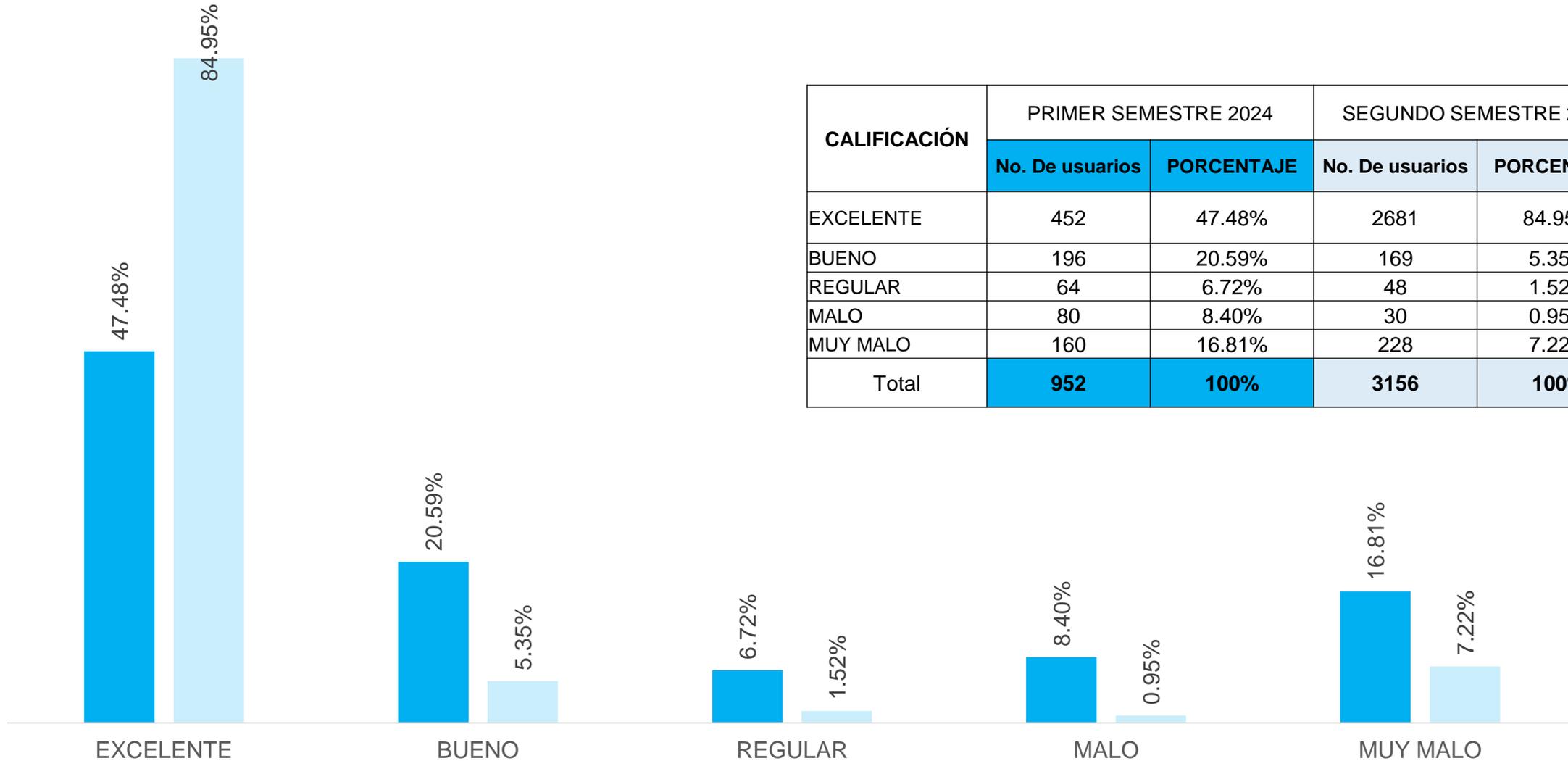
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud?



RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. De usuarios	PORCENTAJE	No. De usuarios	PORCENTAJE	
SI	1597	73%	1634	91.49%	● AUMENTA
NO	294	27%	152	8.51%	● DISMINUYE
TOTAL	2191	100%	1786	100%	

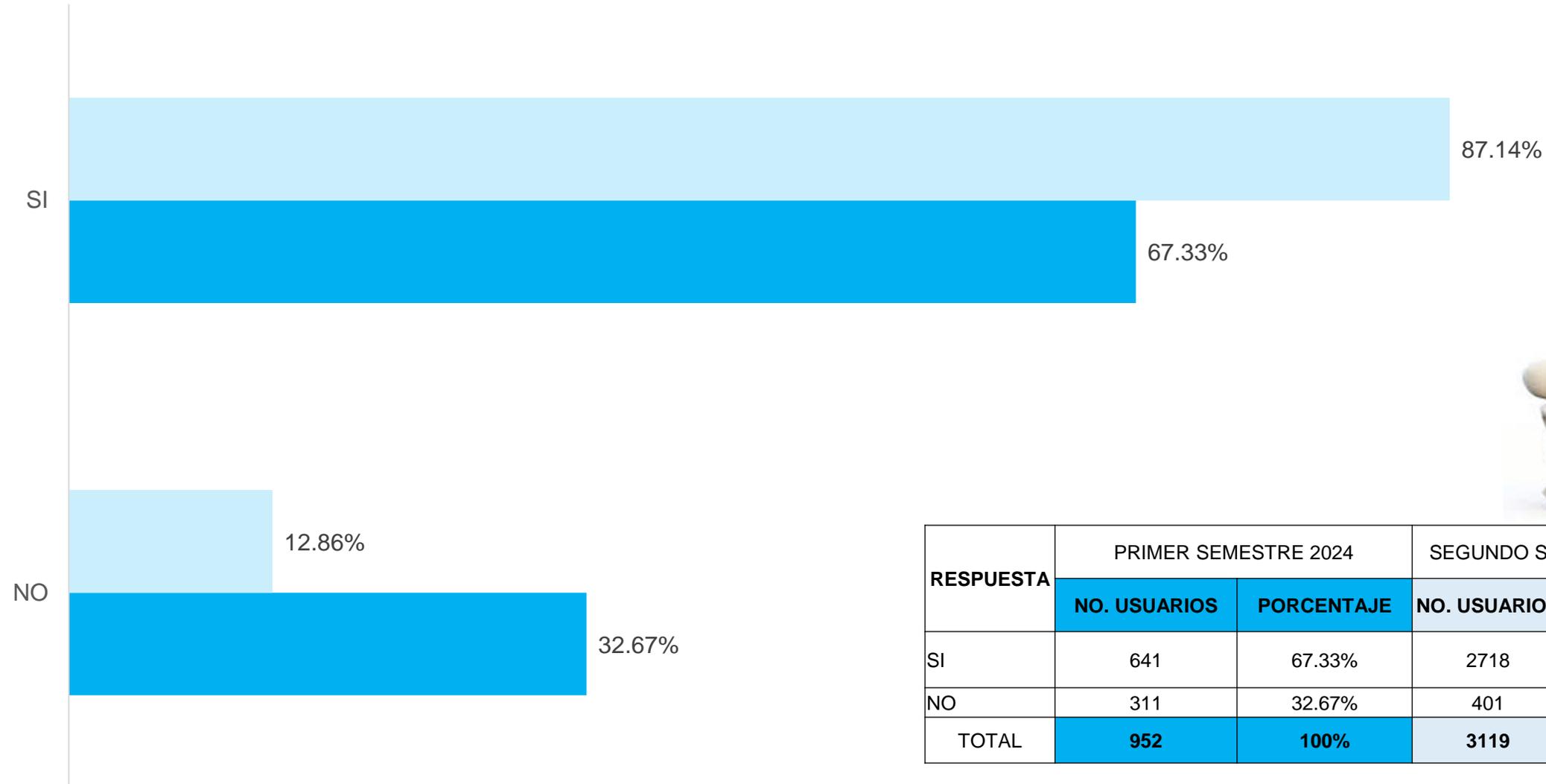
RESULTADO LLAMADA VIRTUAL

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



RESULTADO LLAMADA VIRTUAL

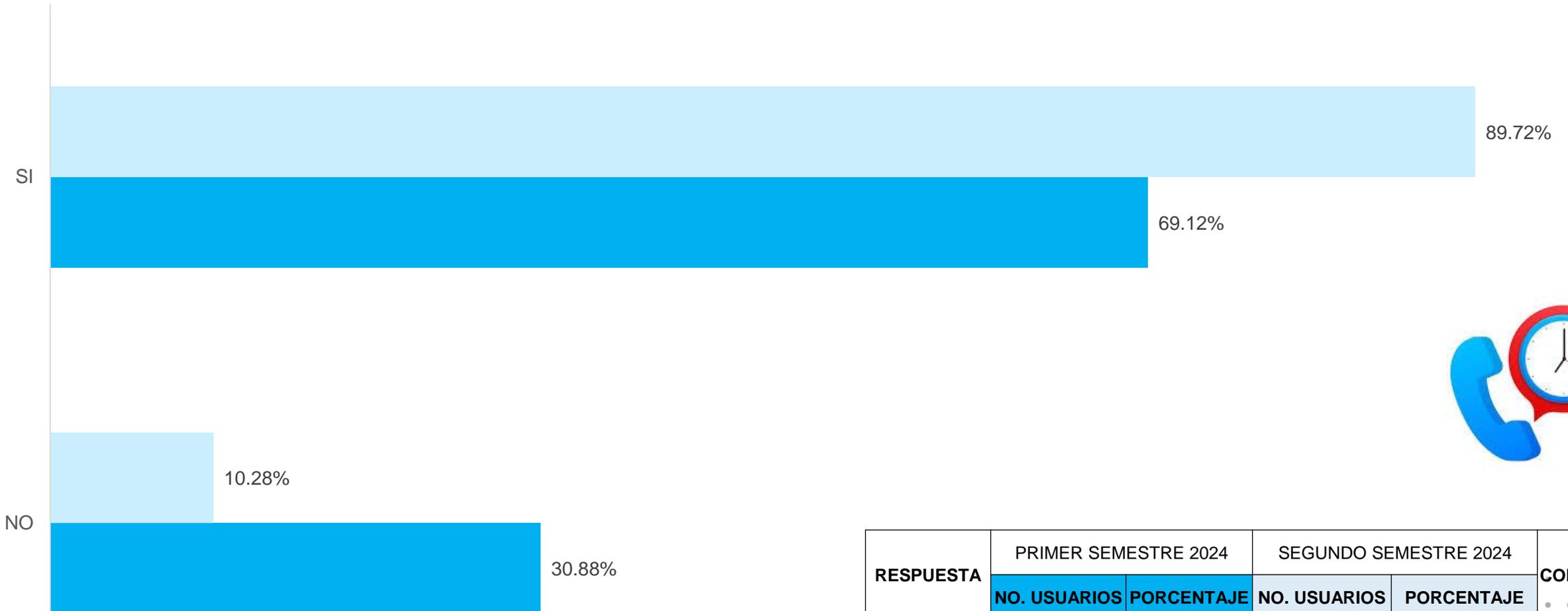
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?



RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	641	67.33%	2718	87.14%	AUMENTA
NO	311	32.67%	401	12.86%	DISMINUYE
TOTAL	952	100%	3119	100%	

RESULTADO LLAMADA VIRTUAL

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



RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	658	69.12%	2836	89.72%	• AUMENTA
NO	294	30.88%	325	10.28%	• DISMINUYE
TOTAL	952	100%	3161	100%	

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:

LÍNEA 122

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

Analizando los resultados de esta primera pregunta, se evidencia que la calificación Excelente, disminuyó un 2.9% en comparación con el semestre anterior. Sin embargo, la entidad se encuentra analizando las causas que generaron esta disminución de percepción del usuario, con el servicio brindado para tomar las acciones de mejora correspondiente.

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

En esta segunda pregunta se observa que, el personal que atiende al usuario en este modelo de atención, realiza una labor acorde a sus responsabilidades, aumentando la calificación positiva un 2.87%, en comparación con el semestre anterior.

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, aumentó el 4.72% en comparación con el semestre anterior.

CHAT

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

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que la calificación Excelente, aumenta en 21.1% en comparación con el semestre anterior, observando que, el personal que presta la atención en este canal, realiza una labor acorde a sus responsabilidades y lineamientos.

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 18.49% la percepción del usuario en comparación con el semestre anterior.

LLAMADA VIRTUAL

1. Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido

Analizando los resultados de esta pregunta, se evidencia que la calificación Excelente, aumenta en 37.47% en comparación con el semestre anterior, observando la mejora en la percepción del usuario al momento de hacer uso de este canal.

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

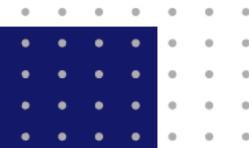
Para esta pregunta, se observa que el personal que presta la atención en este canal, realiza una labor acorde a los lineamientos establecidos, evidenciando que la calificación positiva aumentó un 19.81%, en comparación con el semestre anterior; se continuará trabajando en el cumplimiento de las necesidades 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 20.12% en comparación con el semestre anterior, evidenciando que el personal que presta la atención en este canal, realiza una labor acorde a sus responsabilidades y lineamientos.

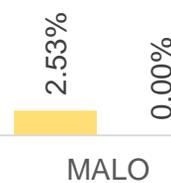
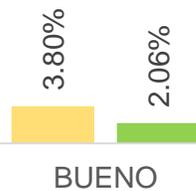


RESULTADOS DE ENCUESTA EJECUTADA EN EL PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA



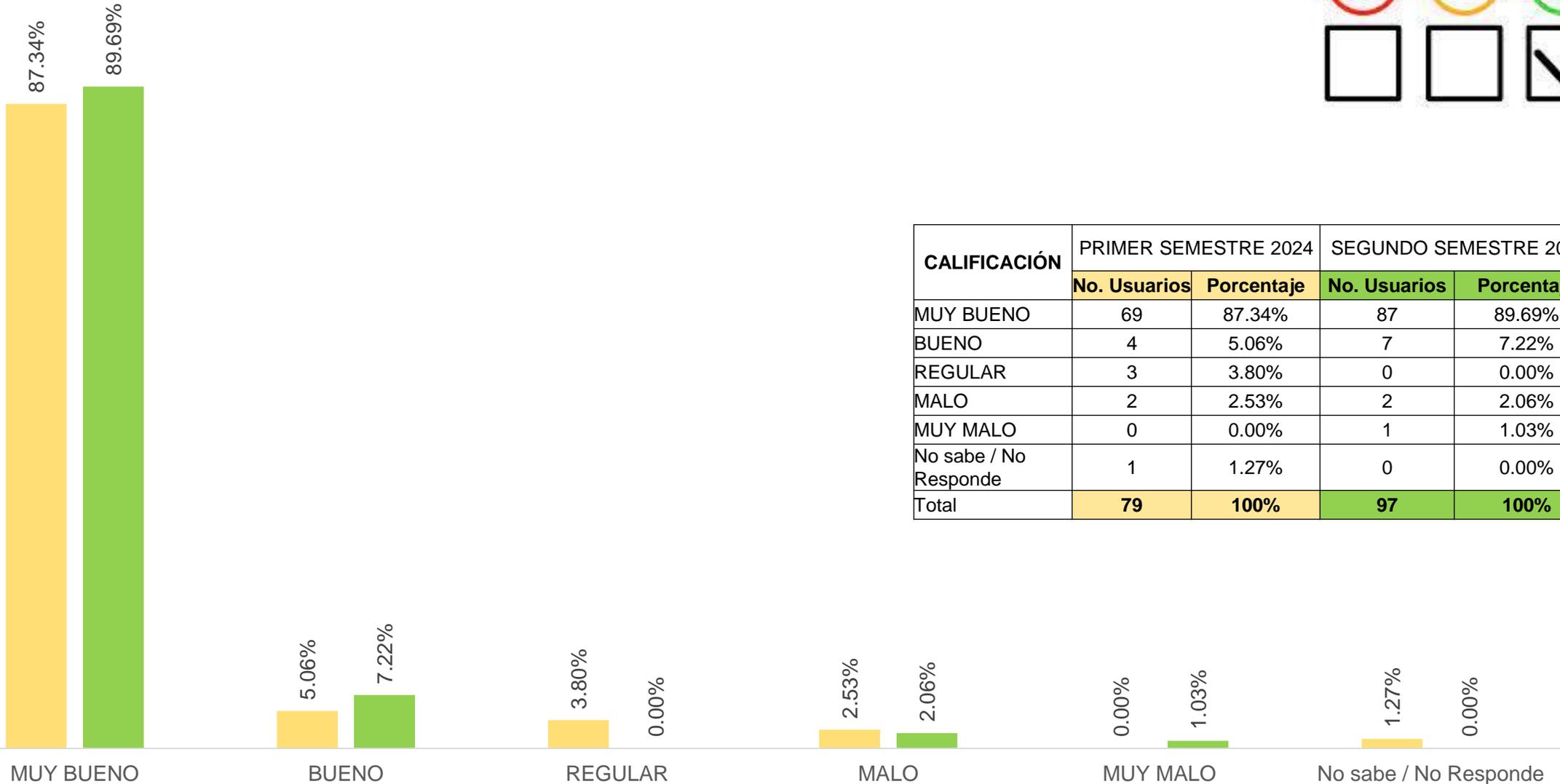
Universo de estudio	Beneficiarios del Programa de Protección y Asistencia de la Fiscalía General de la Nación.
Unidades de Selección	Testigos protegidos en cuanto al cumplimiento de los servicios prestados por el Programa de Protección y Asistencia.
Estratos	Estratificado por las siete (7) regionales con afijación proporcional al tamaño de los estratos
Población Objeto	272 Casos beneficiarios del Programa de Protección y Asistencia, activos al 6 de noviembre de 2024
Tamaño de la muestra	97 Casos seleccionados
Método de selección de la muestra	La selección dentro de cada estrato fue aleatoria usando el módulo de "Encuestas complejas del Statistical Package for the Social Sciences SPSS"
Fecha de aplicación	Noviembre de 2024

Foco temático No 1. Trato recibido por parte de los servidores AGENTE A CARGO



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	73	92.41%	89	91.75%	DISMINUYE
BUENO	3	3.80%	2	2.06%	DISMINUYE
REGULAR	0	0.00%	3	3.09%	AUMENTA
MALO	2	2.53%	0	0.00%	DISMINUYE
MUY MALO	1	1.27%	3	3.09%	AUMENTA
No sabe / No Responde	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
Total	79	100%	97	100%	

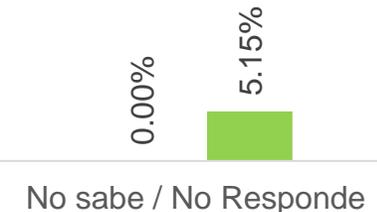
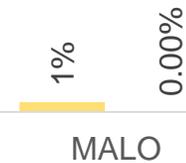
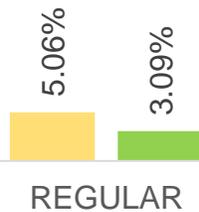
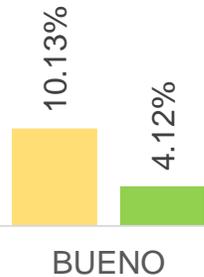
Foco temático No 1. Trato recibido por parte de los servidores PSICÓLOGO



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	69	87.34%	87	89.69%	AUMENTA
BUENO	4	5.06%	7	7.22%	AUMENTA
REGULAR	3	3.80%	0	0.00%	DISMINUYE
MALO	2	2.53%	2	2.06%	DISMINUYE
MUY MALO	0	0.00%	1	1.03%	AUMENTA
No sabe / No Responde	1	1.27%	0	0.00%	DISMINUYE
Total	79	100%	97	100%	

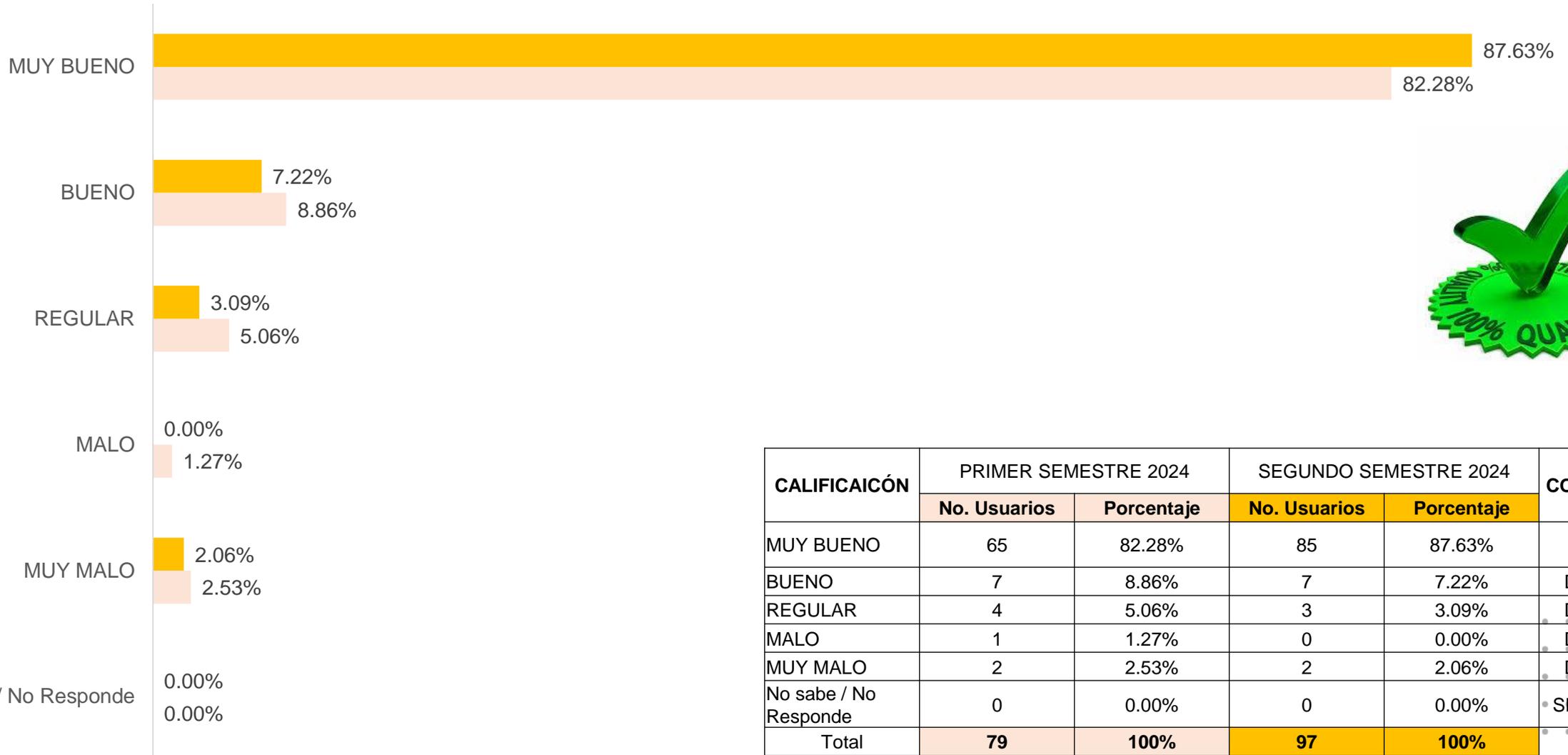
Foco temático No 1. Trato recibido por parte de los servidores

GRUPO DESPLAZAMIENTOS

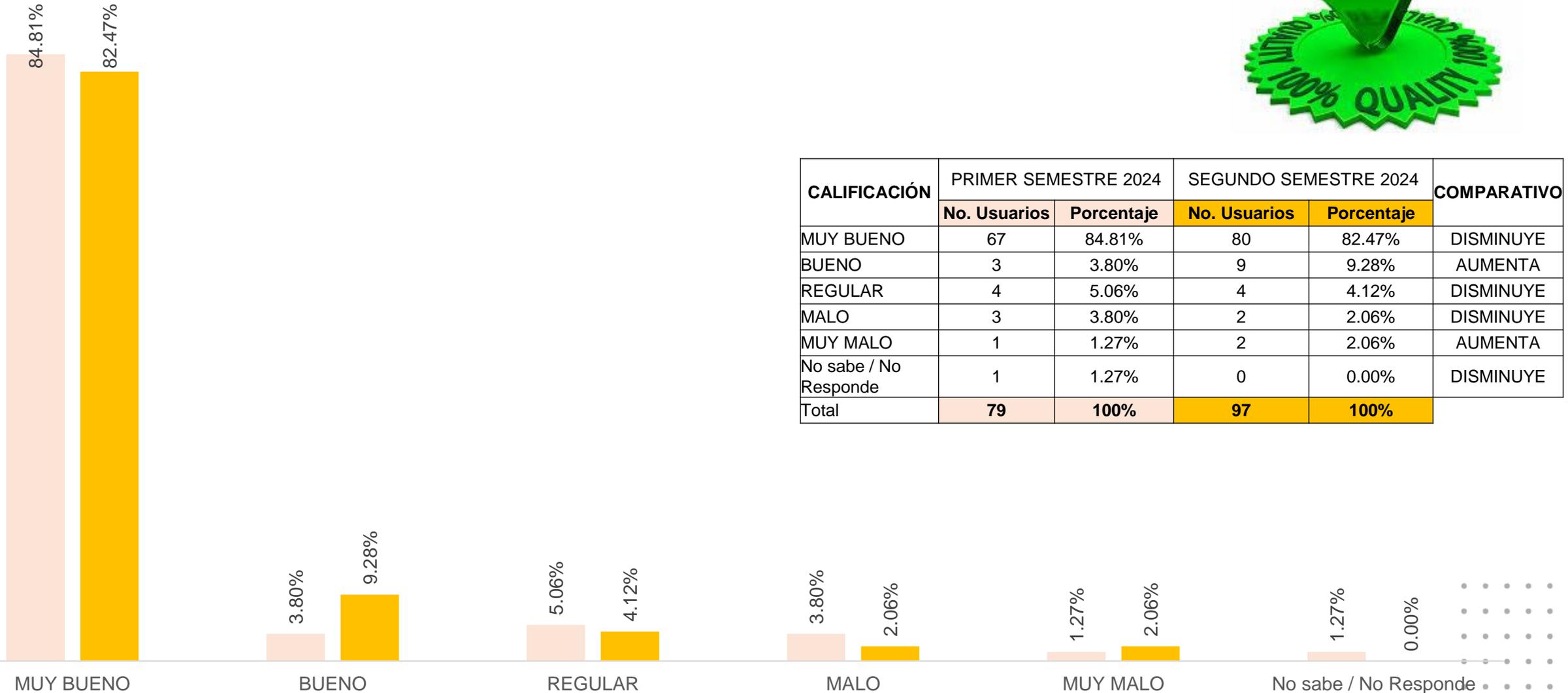


CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	66	83.54%	84	86.60%	AUMENTA
BUENO	8	10.13%	4	4.12%	DISMINUYE
REGULAR	4	5.06%	3	3.09%	DISMINUYE
MALO	1	1%	0	0.00%	DISMINUYE
MUY MALO	0	0%	1	1.03%	AUMENTA
No sabe / No Responde	0	0.00%	5	5.15%	AUMENTA
Total	79	100%	97	100%	

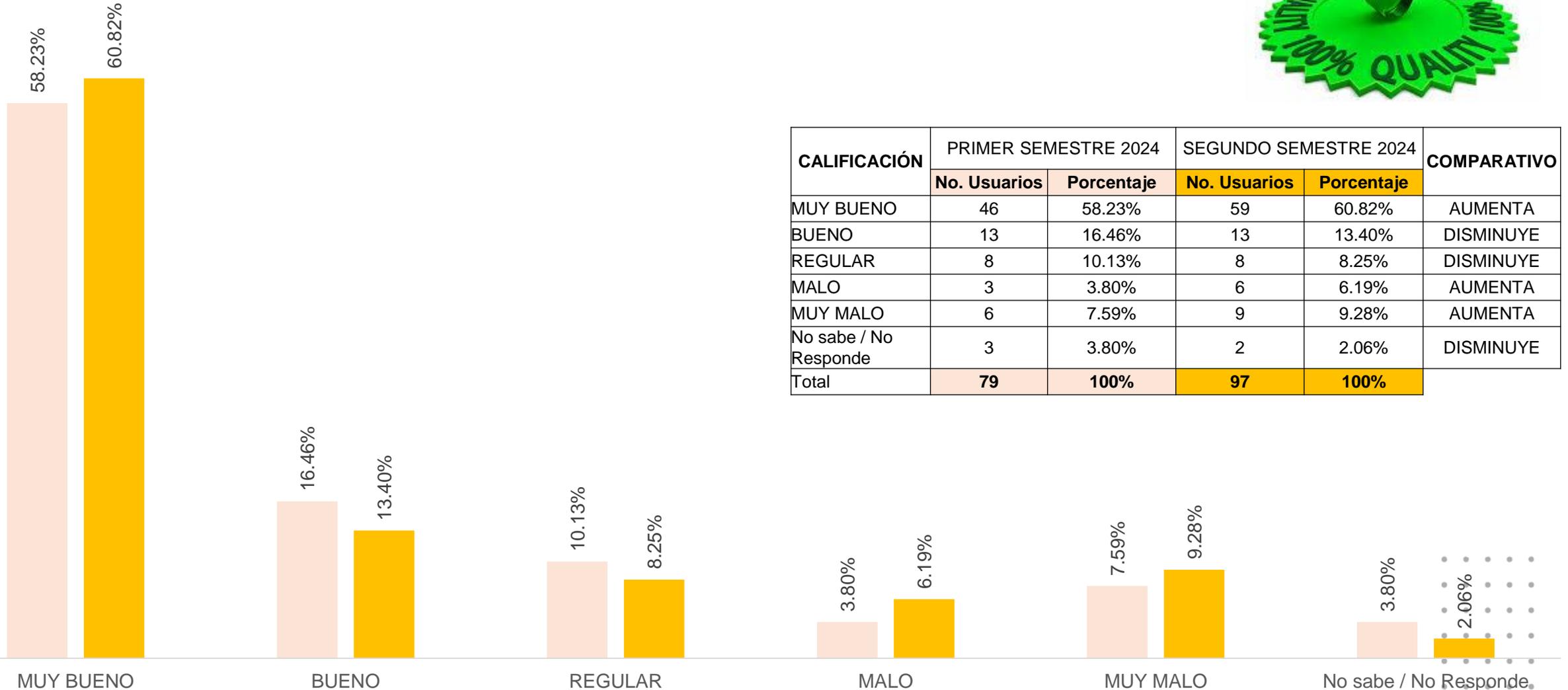
Foco temático No. 2 “Calidad del servicio prestado por el Programa SEGURIDAD



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

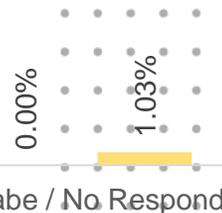
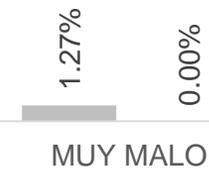
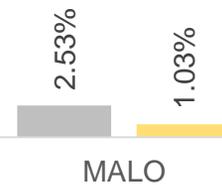
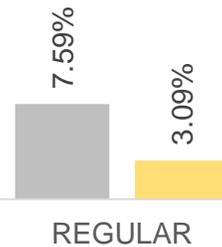
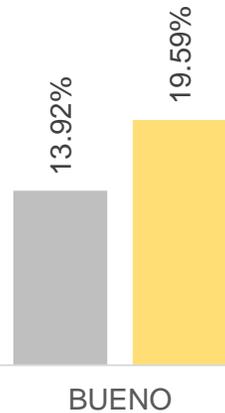
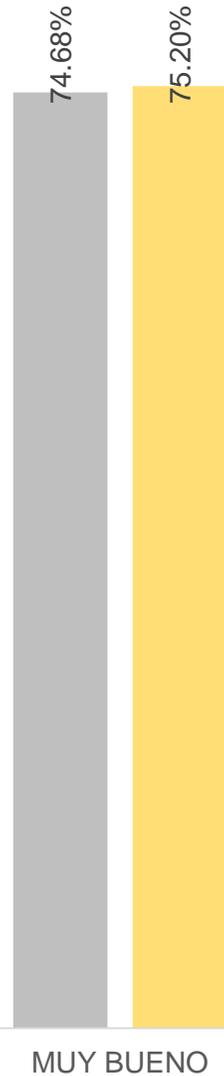


Foco temático No. 2 “Calidad del servicio prestado por el Programa TIEMPO DE RESPUESTA



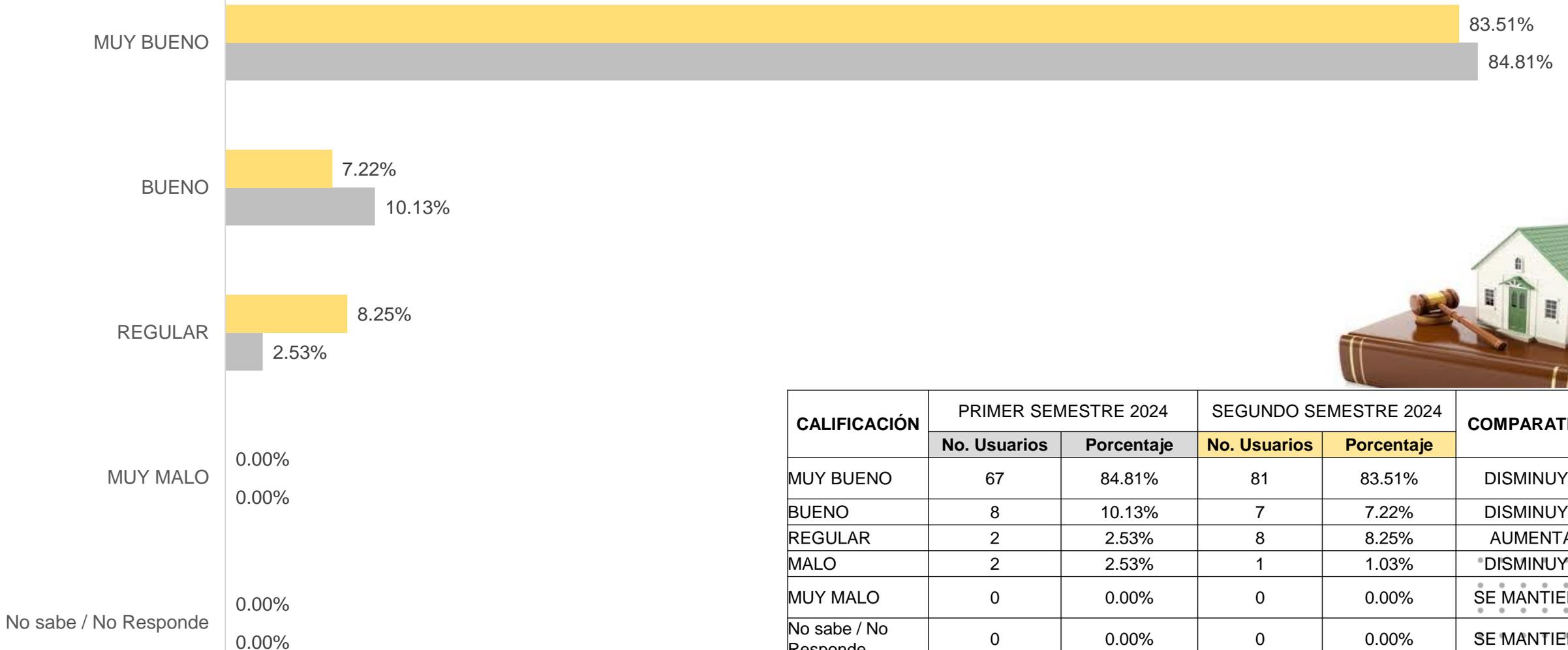
Foco temático No. 3 “Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado”

ELEMENTOS DE DOTACIÓN



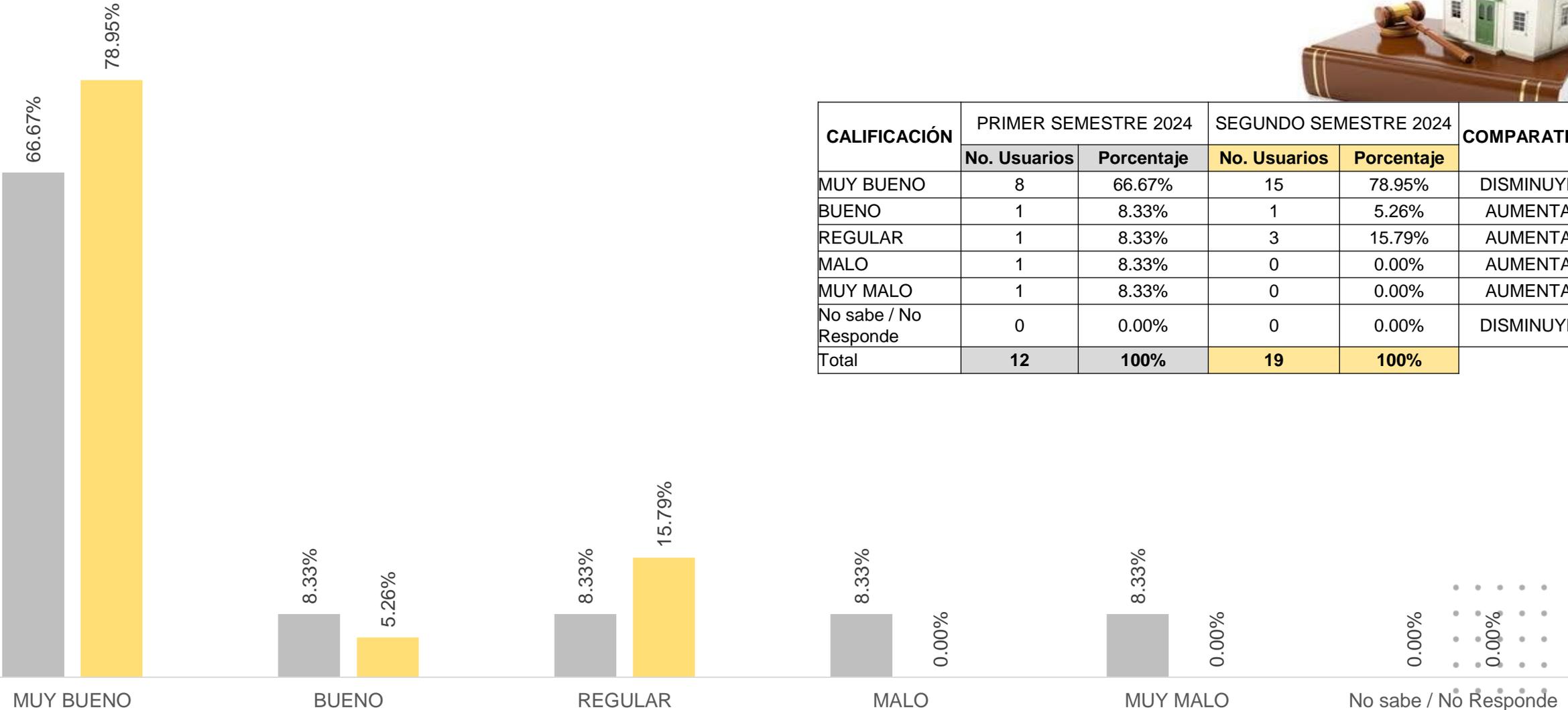
CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	59	74.68%	73	75.20%	AUMENTA
BUENO	11	13.92%	19	19.59%	AUMENTA
REGULAR	6	7.59%	3	3.09%	DISMINUYE
MALO	2	2.53%	1	1.03%	DISMINUYE
MUY MALO	1	1.27%	0	0.00%	DISMINUYE
No sabe / No Responde	0	0.00%	1	1.03%	AUMENTA
Total	79	100%	97	100%	

Foco temático No. 3 “Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado VIVIENDA DIGNA Y ADECUADA



CALIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE 2024		SEGUNDO SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	67	84.81%	81	83.51%	DISMINUYE
BUENO	8	10.13%	7	7.22%	DISMINUYE
REGULAR	2	2.53%	8	8.25%	AUMENTA
MALO	2	2.53%	1	1.03%	DISMINUYE
MUY MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
No sabe / No Responde	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
Total	79	100%	97	100%	

Foco temático No. 3 “Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado APTA PARA DISCAPACITADOS



Conclusiones y Recomendaciones

1. Frente al periodo anterior, se presenta una mejora del 1,32% en la satisfacción de los usuarios del Programa de Protección y Asistencia (90,98% en el segundo semestre de 2024 frente al 89,75% del primer semestre).
2. Por Unidades Regionales y el Nivel Central, se presentan los siguientes resultados, en su orden: i) Unidad Regional Centro Sur (95,19%), ii) Unidad Regional Noroccidental (94,74%), iii) Unidad Regional Eje Cafetero (90,91%), iv) Unidad Regional Nororiental (90,91%), v) Unidad Regional Caribe (89,58%), vi) Nivel Central (88,13%), y, vii) Unidad Regional Pacífico (86,36%).
3. Las Seccionales que bajaron los puntajes frente al periodo anterior fueron en su orden: Unidad Regional Caribe (-0,92%), Unidad Regional Noroccidental (-0,95%) y, Eje Cafetero (-7,31%). Las demás Unidades Regionales incrementaron los índices de satisfacción siendo más representativa la mejora en la Unidad Regional Pacífico (12,93%%).

Conclusiones y Recomendaciones

4. Por focos temáticos se presentan los siguientes resultados en los índices de satisfacción: i) Trato recibido por parte de los servidores (93,81%); ii) Calidad del servicio prestado por el Programa (88,04%); y, iii) Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado (92,78%). Se resalta la disminución obtenida en el trato recibido por los servidores, principalmente por la insatisfacción con el trato ofrecido por el Grupo de Desplazamientos, que baja en esta oportunidad en el 6,00% comparado con el semestre anterior.

5. Los aspectos puntuales encuestados que presentan los mayores índices de satisfacción (superiores al 90%) son, en su orden: i) Trato ofrecido por los psicólogos (96,91%), ii) Calidad en el servicio de seguridad (94,85%), iii) Estado de los elementos de dotación (94,85%), iv) Trato ofrecido por los agentes a cargo (93,81%), v) Calidad en el apoyo psicológico (91,75%), vi) Trato del grupo de desplazamientos (90,72%), y, vii) Estado de la vivienda (90,72%).

6. Los aspectos puntuales que presentan los menores índices de satisfacción son: i) Adecuación de la vivienda para usuarios en condición de discapacidad (84,21%), y, ii) Tiempos de respuesta a PQRS (74,23%).

Conclusiones y Recomendaciones

Aspectos para mejorar:

En general, los resultados del índice de satisfacción de usuarios en el segundo semestre de 2024, son buenos a nivel nacional (90,98%). No obstante, aún persiste un aspecto que requiere de mejora por parte del Programa de Protección y Asistencia, y es el relacionado 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 hacen a través del formato F-24 (en la última evaluación el 25,77% de los encuestados califican este servicio en el rango “3”, “2” y “1”), esta situación es particularmente crítica en las Unidades Regionales Eje Cafetero, Nororiental, Nivel Central y Pacífico en las cuales los porcentajes de satisfacción fueron del 81,82%, 72,73%, 60,00% y 54,55%, respectivamente. Otro aspecto que requiere de revisión y mejora es el relacionado con el “Estado de la vivienda” (en esta ocasión bajó la percepción en el 4,22%, especialmente en las Unidades Regionales de Eje Cafetero y Caribe cuyos puntajes fueron inferiores al 90% (del 81,82% y 75,00%, respectivamente)).

Conclusiones y Recomendaciones

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 “Trato ofrecido por los psicólogos” con el puntaje más alto en la presente evaluación (con calificación del 96,91%). También se destaca el incremento en la satisfacción sobre el “Estado de los elementos de dotación” que subió en el 6,24% (con calificación del 94,85%), al igual que la percepción de la “Calidad del servicio de seguridad” que mejoró en el 3,71% (del 91,14% al 94,85%).

Finalmente, los resultados específicos de las Unidades Regionales se presentaron en informes detallados por cada una de ellas, en los cuales se identificaron los temas relevantes y las recomendaciones para la mejora.



Dirección de Atención al
Usuario, Intervención
Temprana y Asignaciones.

