



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – PRIMER 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 enero al 30 de junio de 2024, Total 10.409 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 enero al 30 de junio de 2024. Total 1.423 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 enero al 30 de junio de 2024 y que voluntariamente diligenciaron la encuesta virtual. Total 9.404 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 enero al 30 de junio de 2024, para un promedio de 133.746 encuestas aplicadas.

MECANISMOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA



Beneficiario del Protección y Asistencia

Se aplicó a los **Titulares Beneficiarios del Programa de Protección y Asistencia de la Fiscalía General de la Nación**, que permanecieron para la vigencia del 1 a enero a 30 de junio de 2024, realizada en el mes de mayo, a una población de 80 encuestados.

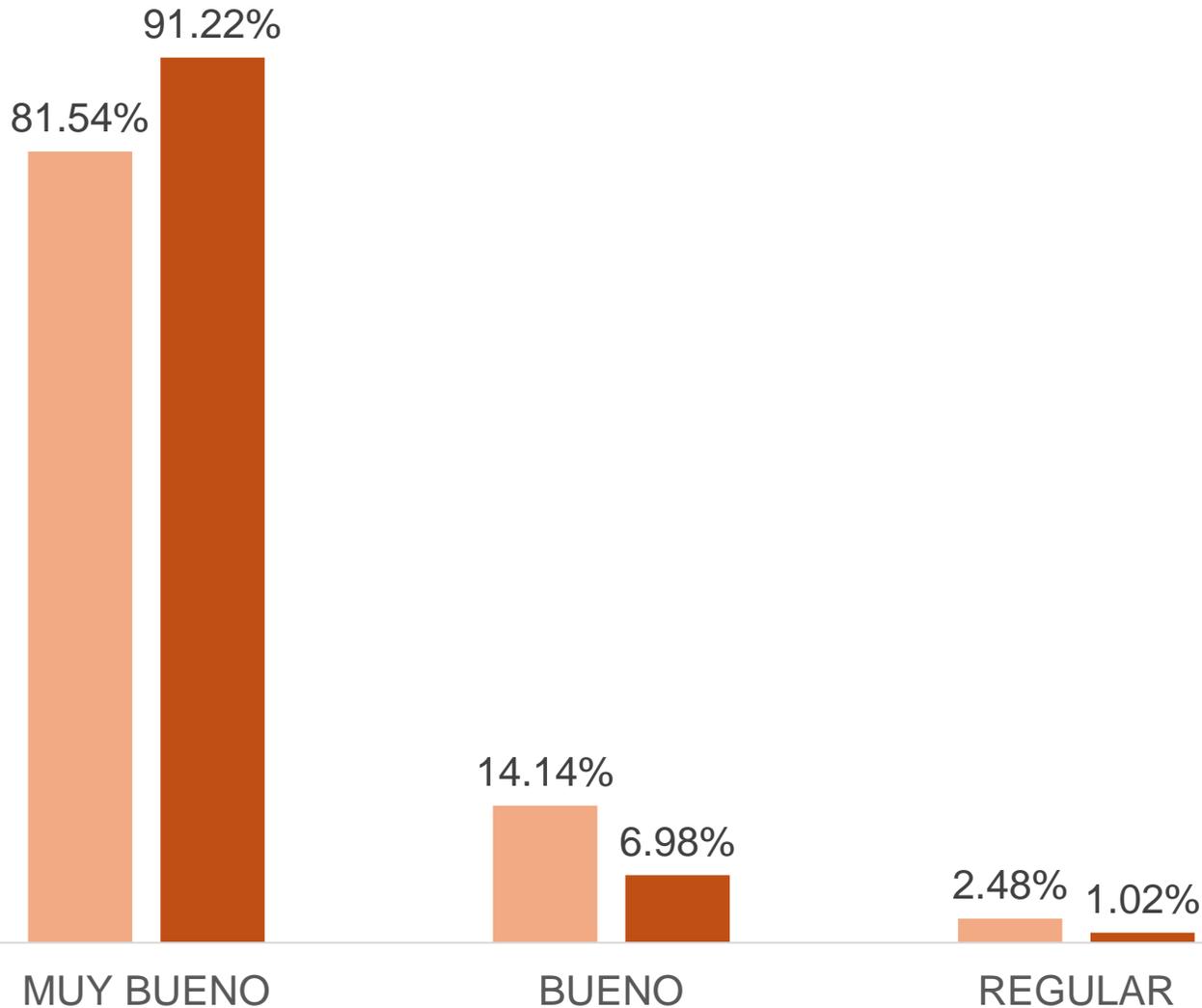


RESULTADOS ENCUESTA CÓDIGO QR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN DE LA FISCALÍA - CAF

FICHA TÉCNICA

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	338.956 usuarios registrados en el Sistema Web de Turnos
Respuestas efectivas	10.409 usuarios respondieron la encuesta
Fecha de aplicación	01 de enero al 30 de junio de 2024
Método de aplicación de la encuesta	Usuarios que desde el celular voluntariamente escanearon el código QR publicado en los CAF

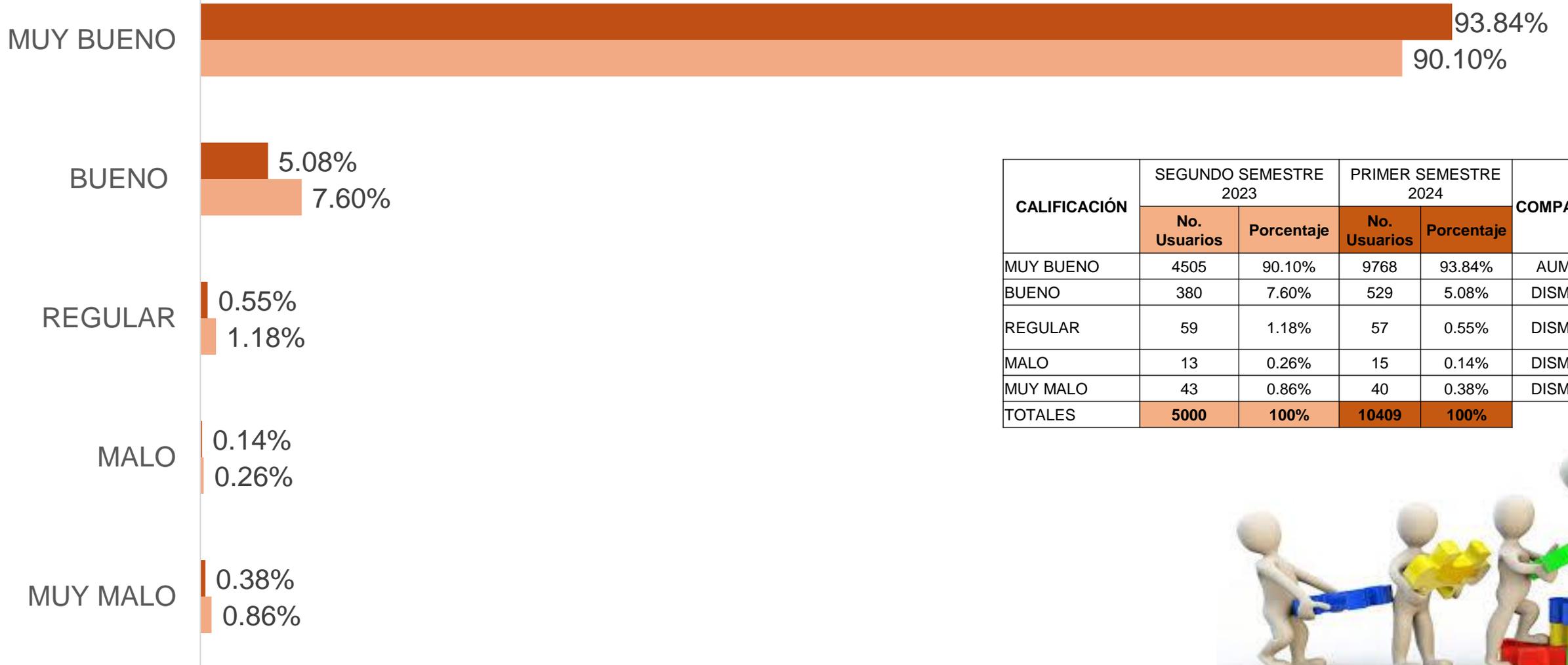
Pregunta No 1. ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	4077	81.54%	9495	91.22%	AUMENTA
BUENO	707	14.14%	727	6.98%	DISMINUYE
REGULAR	124	2.48%	106	1.02%	DISMINUYE
MALO	35	0.70%	21	0.20%	DISMINUYE
MUY MALO	57	1.14%	60	0.58%	DISMINUYE
TOTALES	5000	100%	10409	100%	



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

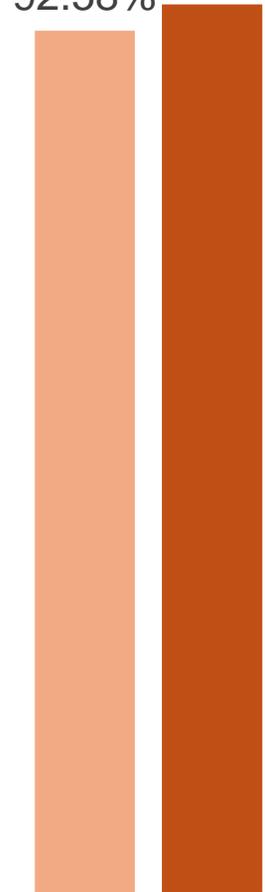


CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	4505	90.10%	9768	93.84%	AUMENTA
BUENO	380	7.60%	529	5.08%	DISMINUYE
REGULAR	59	1.18%	57	0.55%	DISMINUYE
MALO	13	0.26%	15	0.14%	DISMINUYE
MUY MALO	43	0.86%	40	0.38%	DISMINUYE
TOTALES	5000	100%	10409	100%	



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

92.58% 95.40%



MUY BUENO

5.64% 3.69%



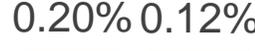
BUENO

0.80% 0.40%



REGULAR

0.20% 0.12%



MALO

0.78% 0.38%

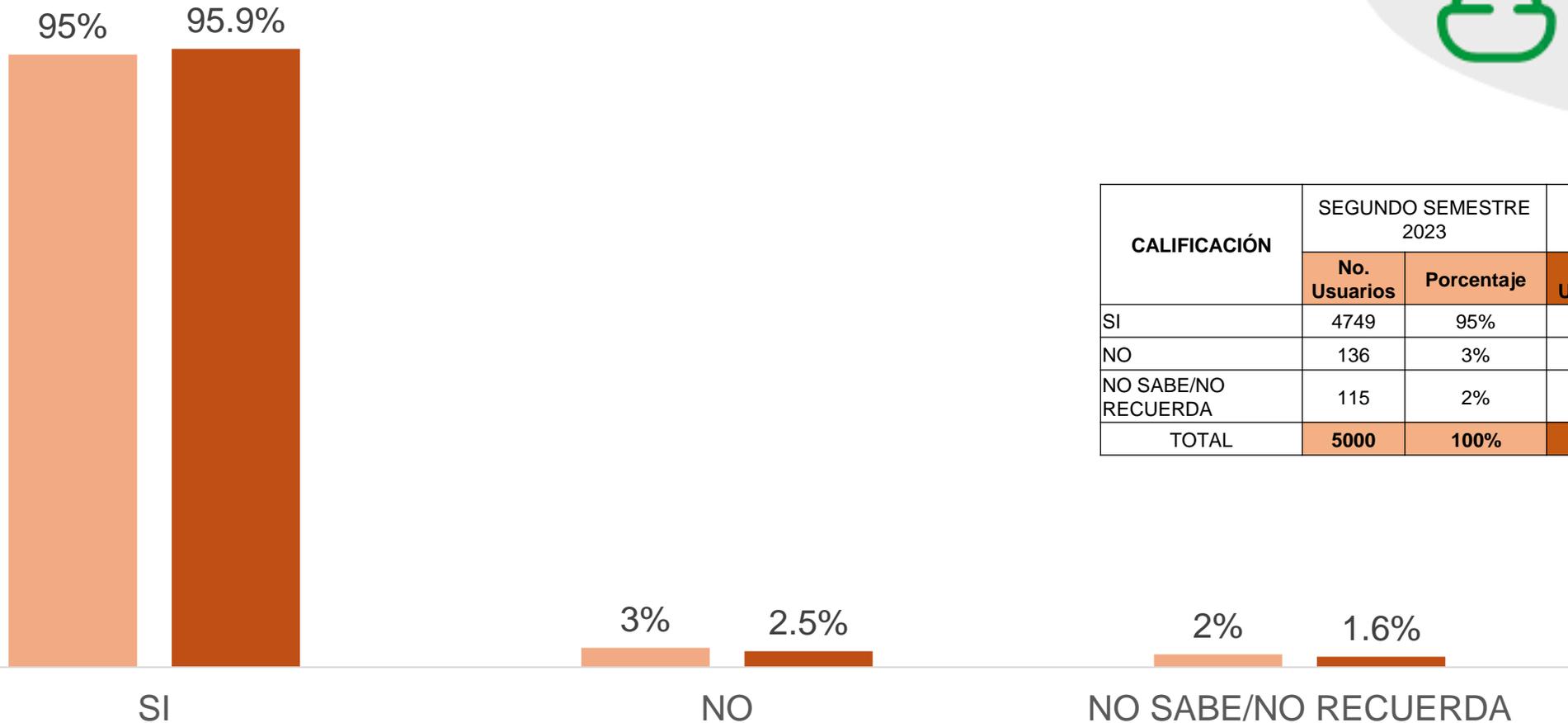


MUY MALO



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	4629	92.58%	9930	95.40%	AUMENTA
BUENO	282	5.64%	384	3.69%	DISMINUYE
REGULAR	40	0.80%	42	0.40%	DISMINUYE
MALO	10	0.20%	13	0.12%	DISMINUYE
MUY MALO	39	0.78%	40	0.38%	DISMINUYE
TOTAL	50000	100%	10409	100%	

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



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
SI	4749	95%	9982	95.9%	AUMENTA
NO	136	3%	169	2.5%	DISMINUYE
NO SABE/NO RECUERDA	115	2%	258	1.6%	DISMINUYE
TOTAL	5000	100%	10409	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 enero y el 30 de junio de 2024, observando que 10.409 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 9.68%, ubicando este indicador, en la zona de cumplimiento, por lo que desde el proceso de Gestión de Denuncias 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, aumenta en un 3.74% la calificación de Muy Bueno, mejorando la percepción del usuario, en cuanto a la información que se le entrega de manera presencial..

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

La calificación de Muy Bueno aumenta en un 2.82%, 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?

Se observa que aumentó en 0.9% la cantidad de ciudadanos, que afirmó que se les dio a conocer sus derechos y deberes como usuarios de la Fiscalía General de la Nación. Por lo que, se continuará trabajando con los servidores, para darlos a conocer.



RESULTADOS ENCUESTA CÓDIGO QR - JUSTICIA TRANSICIONAL

FICHA TÉCNICA

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	10.508 usuarios
Respuestas efectivas	1423 usuarios que respondieron encuesta
Fecha de aplicación	01 de enero al 30 de junio de 2023
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?

94.16%

86.30%

5.84%

13.28%

0

0.14

0

0

0

0.28

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

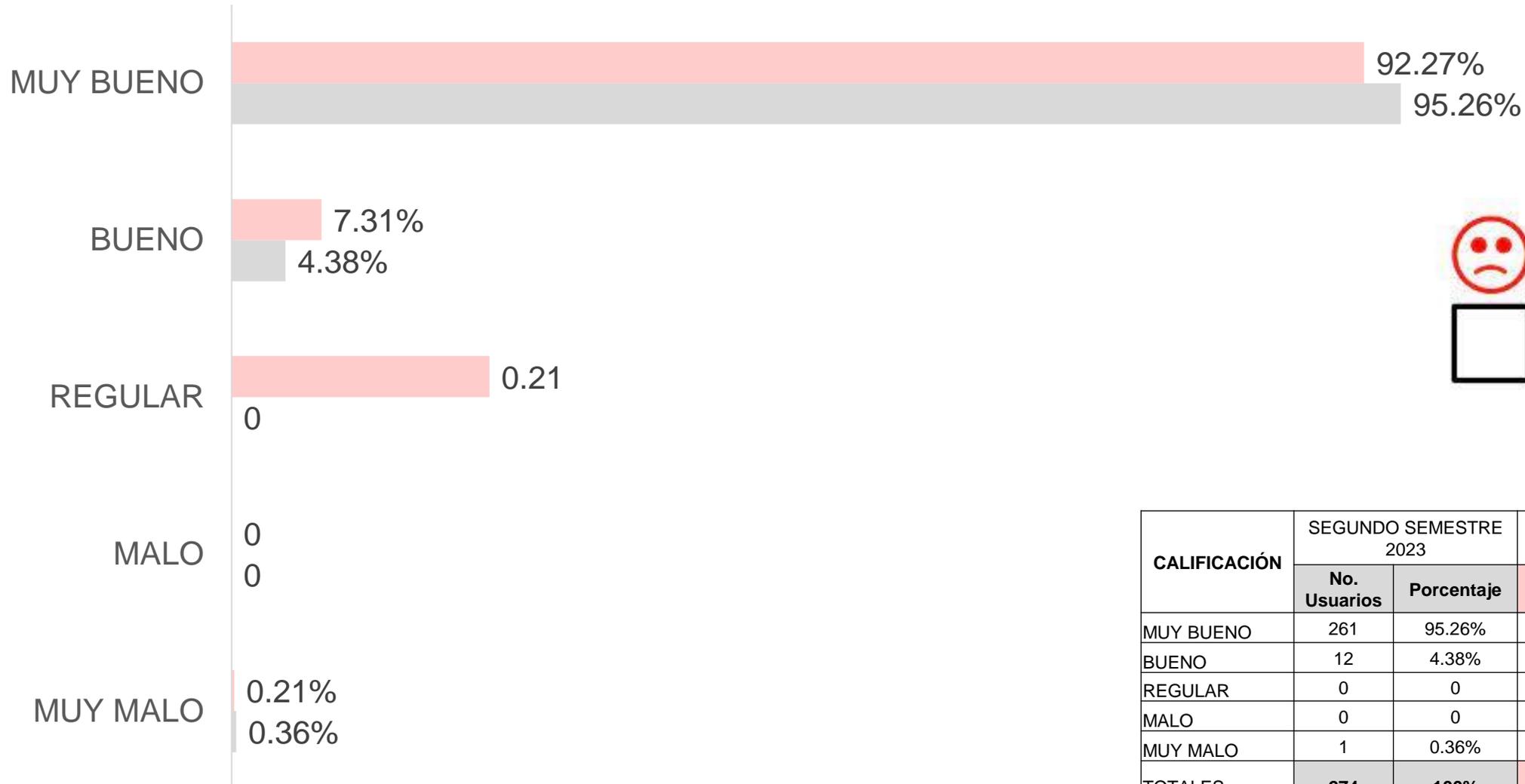
MALO

MUY MALO



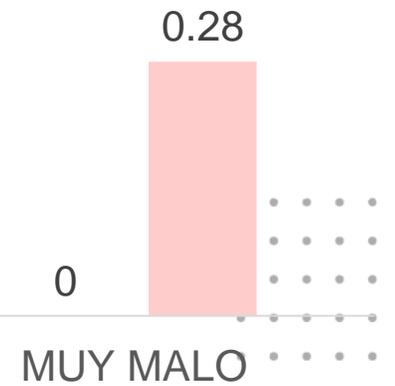
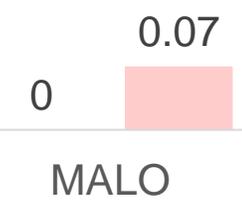
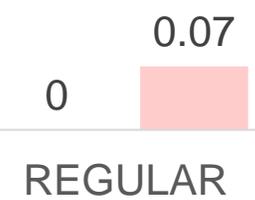
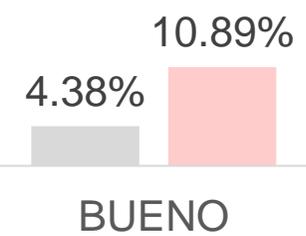
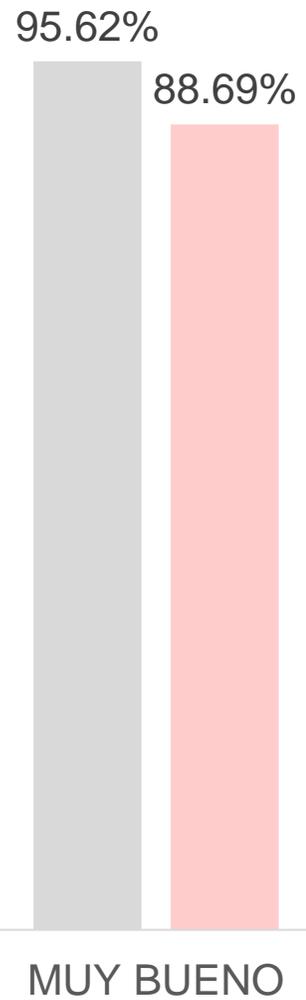
CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	258	94.16%	1228	86.30%	DISMINUYE
BUENO	16	5.84%	189	13.28%	AUMENTA
REGULAR	0	0	2	0.14	AUMENTA
MALO	0	0	0	0	SE MANTIENE
MUY MALO	0	0	4	0.28	AUMENTA
TOTALES	274	100%	1423	100%	

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



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	261	95.26%	1313	92.27%	DISMINUYE
BUENO	12	4.38%	104	7.31%	AUMENTA
REGULAR	0	0	3	0.21%	AUMENTA
MALO	0	0	0	0	SE MANTIENE
MUY MALO	1	0.36%	3	0.21%	DISMINUYE
TOTALES	274	100%	1423	100%	

Pregunta No 3. ¿Cómo califica la orientación recibida?



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	262	95.62%	1262	88.69%	DISMINUYE
BUENO	12	4.38%	155	10.89%	DISMINUYE
REGULAR	0	0	1	0.07	AUMENTA
MALO	0	0	1	0.07	AUMENTA
MUY MALO	0	0	4	0.28	AUMENTA
TOTALES	274	100%	1423	100%	

1. Califique la información suministrada.

El 99,58% 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 en 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. Consideramos de interés comunicar que, 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 99,58% 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.

El 99,58% de los encuestados considera entre buena y muy buena es 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 CAF para diligenciar la 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	30.620 usuarios que crearon denuncias virtuales
Respuestas efectivas	9.404 usuarios que respondieron la encuesta
Fecha de aplicación	01 de enero al 30 de junio de 2024
Método de aplicación de la encuesta	Virtual y voluntario

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



60.94% 61.12%



Muy Bueno

32.58% 31.69%



Bueno

5.34% 5.82%



Regular

0.55% 0.77%



Malo

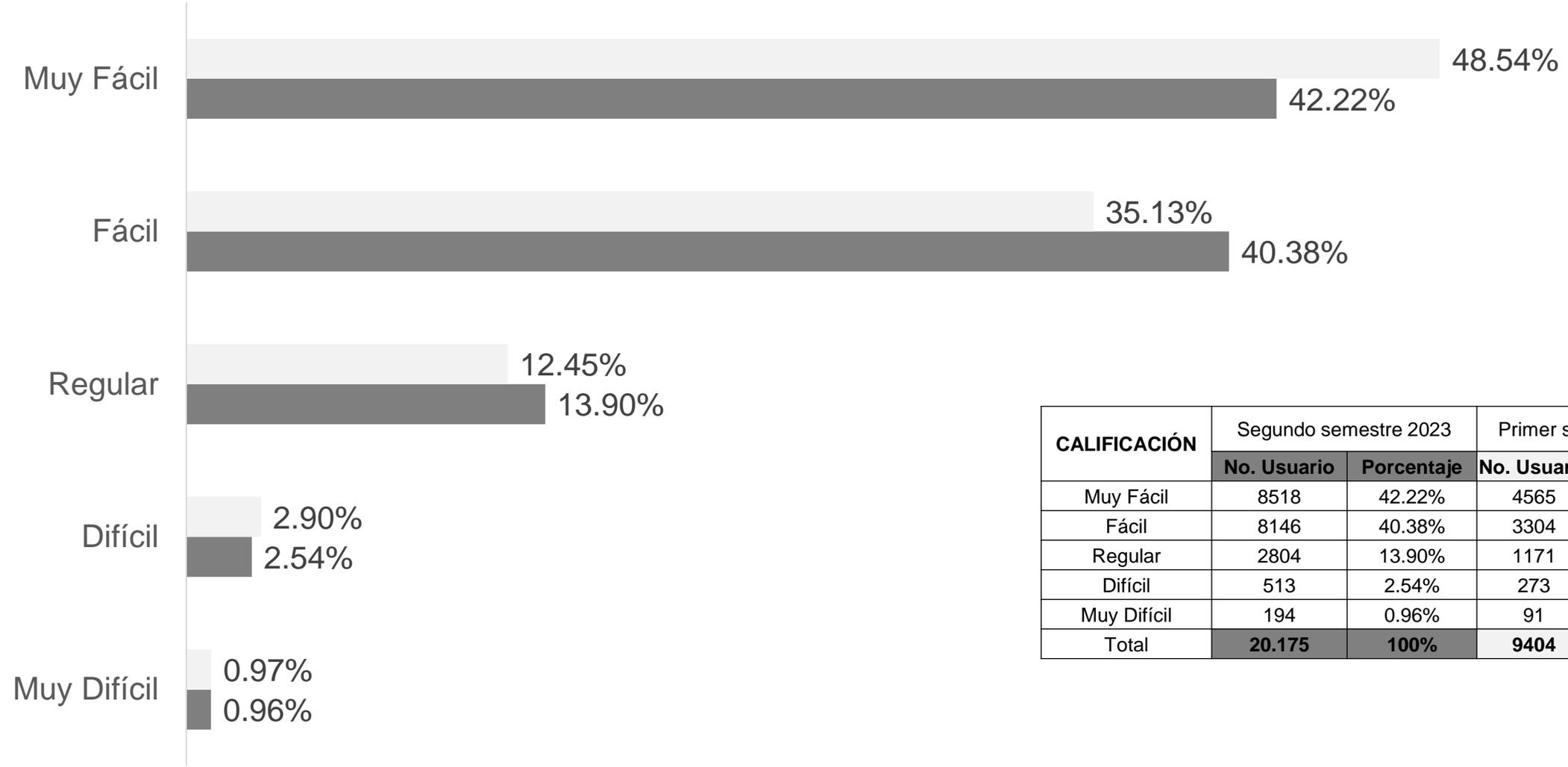
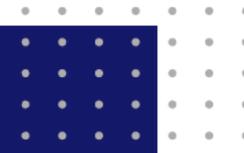
0.60% 0.61%



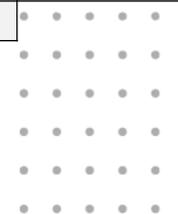
Muy Malo

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. De Usuarios	Porcentaje	No. De Usuarios	Porcentaje	
Muy Bueno	12294	60.94%	5748	61.12%	AUMENTA
Bueno	6573	32.58%	2980	31.69%	DISMINUYE
Regular	1077	5.34%	547	5.82%	AUMENTA
Malo	110	0.55%	72	0.77%	AUMENTA
Muy Malo	121	0.60%	57	0.61%	AUMENTA
Total	20.175	100%	9404	100%	

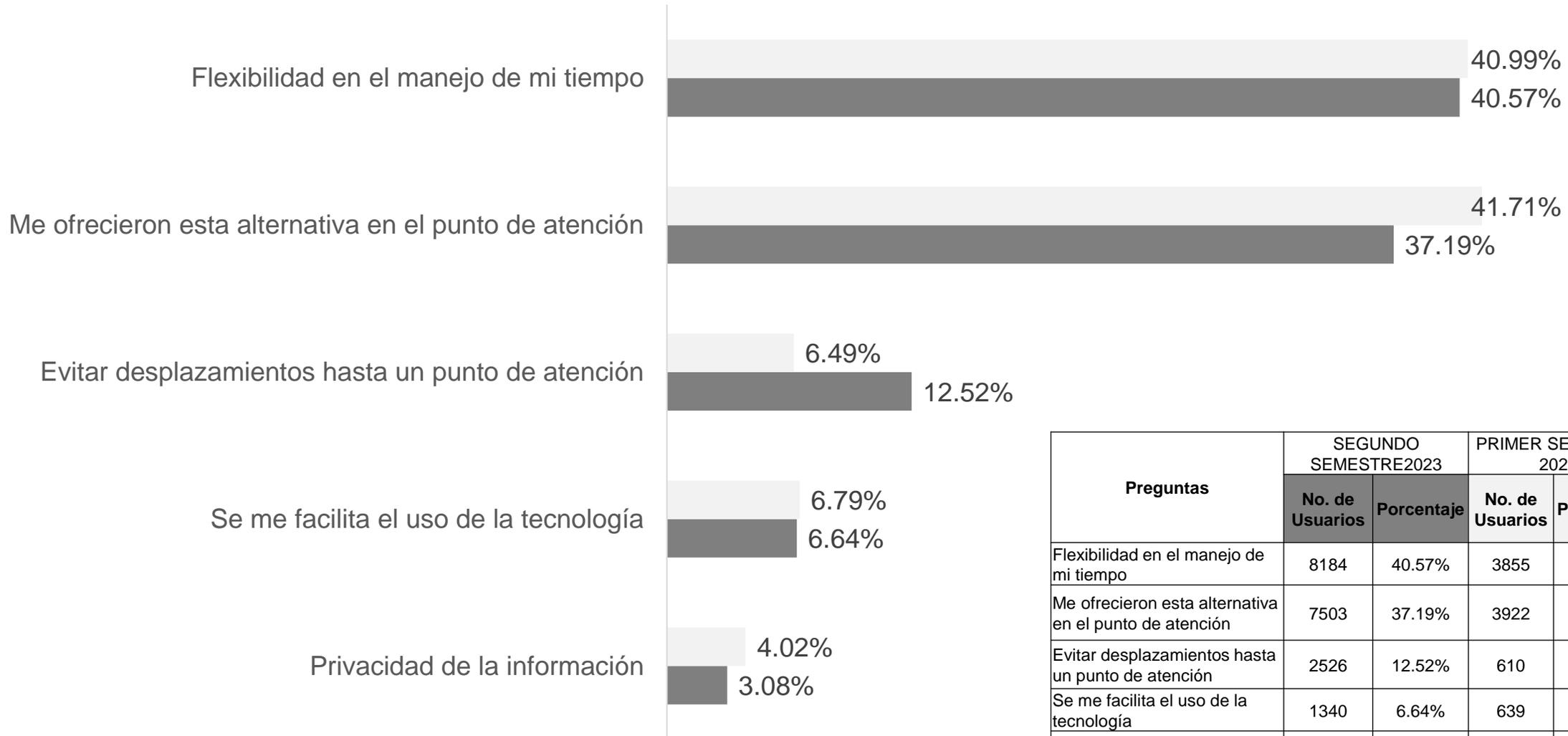
Pregunta No 2. ¿Qué tan fácil fue hacer su denuncia virtual?



CALIFICACIÓN	Segundo semestre 2023		Primer semestre 2024		COMPARATIVO
	No. Usuario	Porcentaje	No. Usuario	Porcentaje	
Muy Fácil	8518	42.22%	4565	48.54%	AUMENTA
Fácil	8146	40.38%	3304	35.13%	DISMINUYE
Regular	2804	13.90%	1171	12.45%	DISMINUYE
Difícil	513	2.54%	273	2.90%	AUMENTA
Muy Difícil	194	0.96%	91	0.97%	AUMENTA
Total	20.175	100%	9404	100%	

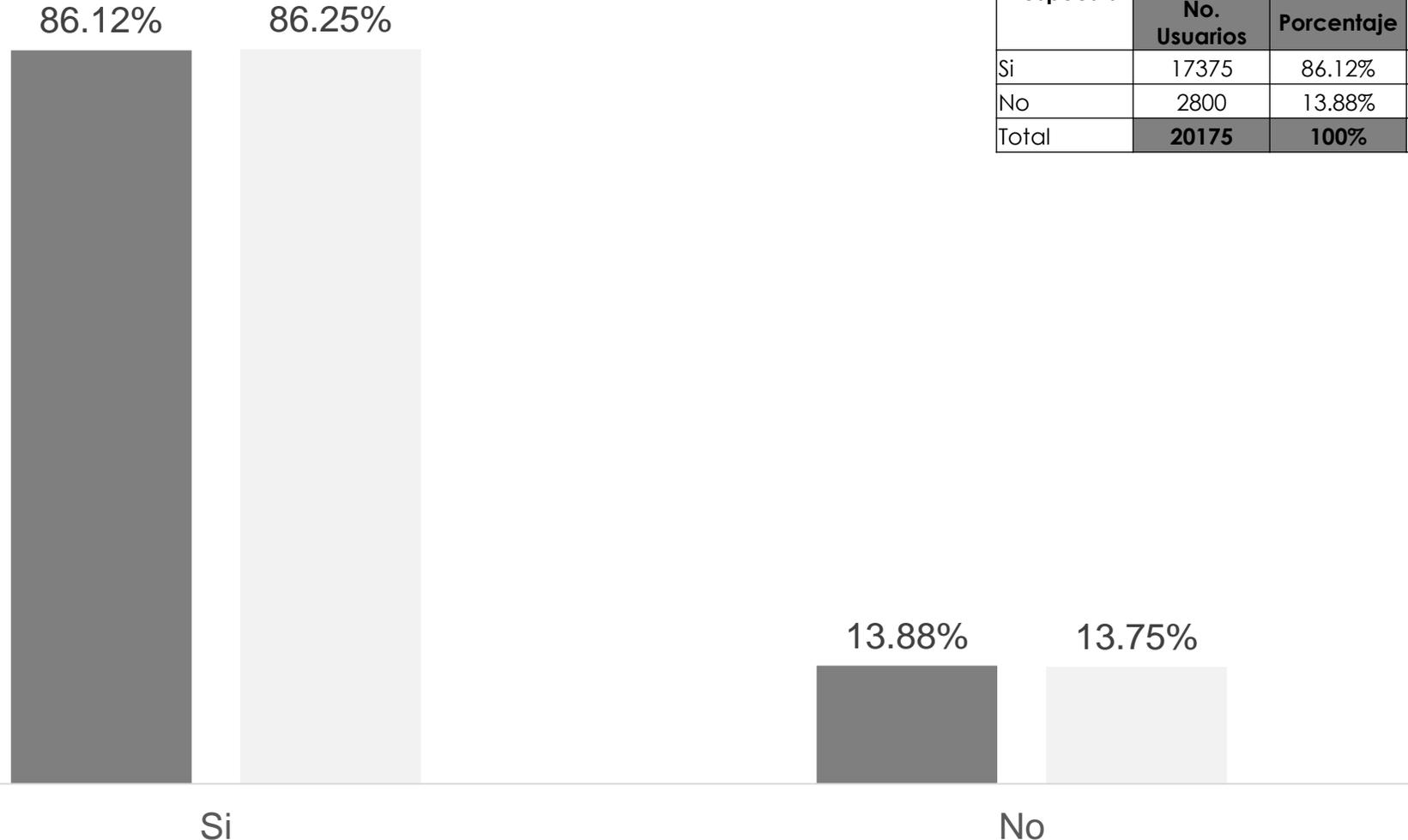


Pregunta 3. ¿Cuál fue la principal motivación para hacer su denuncia de manera virtual?



Preguntas	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. de Usuarios	Porcentaje	No. de Usuarios	Porcentaje	
Flexibilidad en el manejo de mi tiempo	8184	40.57%	3855	40.99%	AUMENTA
Me ofrecieron esta alternativa en el punto de atención	7503	37.19%	3922	41.71%	AUMENTA
Evitar desplazamientos hasta un punto de atención	2526	12.52%	610	6.49%	DISMINUYE
Se me facilita el uso de la tecnología	1340	6.64%	639	6.79%	AUMENTA
Privacidad de la información	622	3.08%	378	4.02%	AUMENTA
TOTAL	20175	100%	9404	100%	

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



Respuesta	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
Si	17375	86.12%	8111	86.25%	AUMENTA
No	2800	13.88%	1293	13.75%	DISMINUYE
Total	20175	100%	9404	100%	



Conclusiones y Recomendaciones

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

La calificación Muy Bueno aumenta en un 0.18%, se continuará trabajando para que el USO y APORPIACIÓN de esta herramienta, aumente.

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

En esta segunda pregunta, se observa que la calificación de Muy Fácil aumenta en un 6.32%, se evidencia que esta herramienta proyecta una percepción de uso amigable para el usuario.

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

La opción “Me ofrecieron esta alternativa en el punto de atención” continúa en aumento sobre el uso de esta herramienta. También se observa, un aumento de 4.52%, razón por la cual, se continuará incentivando el uso de la misma 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, 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 0.13 puntos porcentuales sobre esta calificación.



RESULTADOS ENCUESTA LÍNEA 122, CHAT Y LLAMADA VIRTUAL

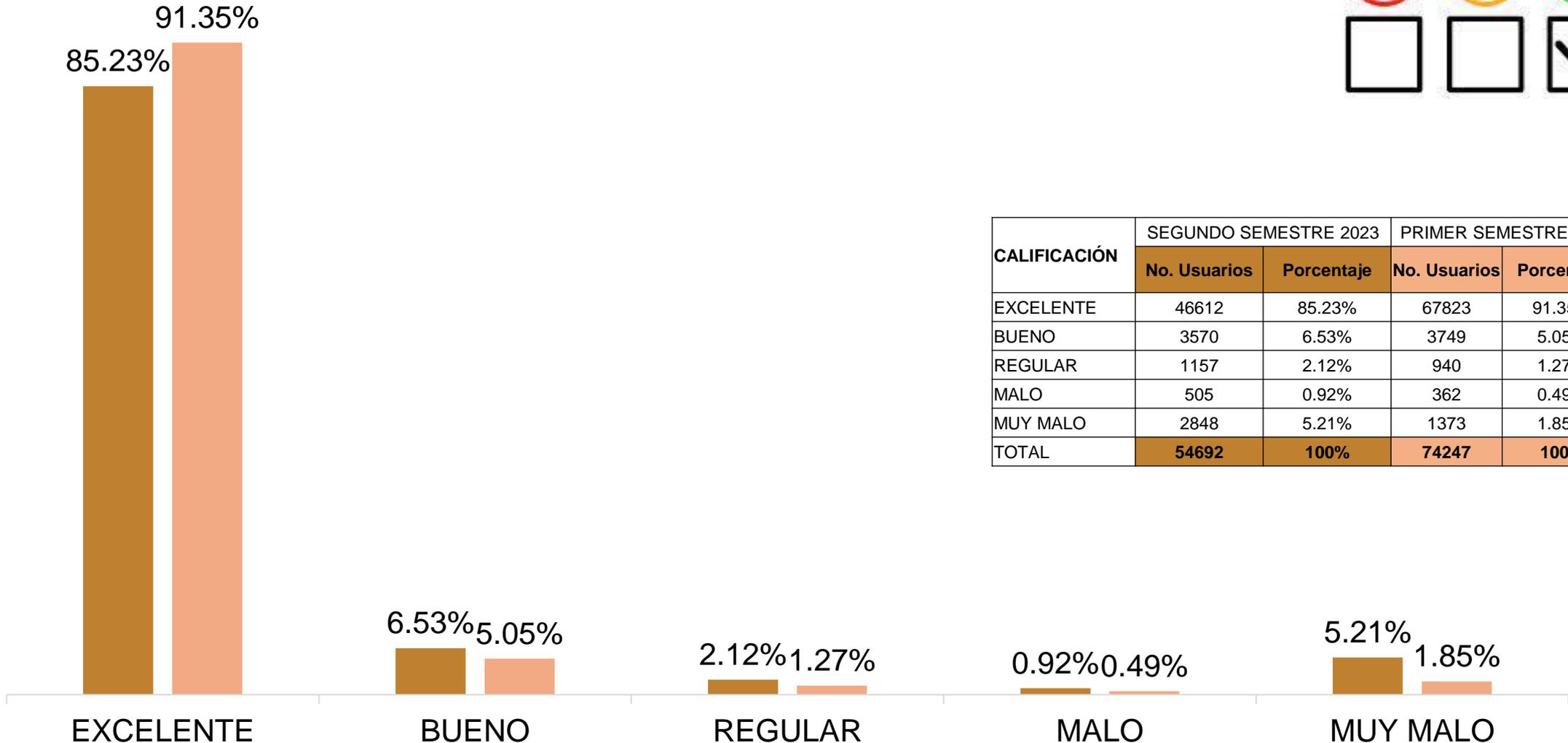


Universo de estudio	Usuarios que hicieron uso de la línea 122, Chat y llamada virtual, dispuestos en el Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación.
Unidades de Selección	Usuarios que respondieron de manera voluntaria las tres (3) preguntas, una vez finalizaron la comunicaron con el Centro de Contacto
Población Objeto	xxx usuarios
Encuestas efectivas	16.822 usuarios en promedio que respondieron encuesta
Fecha de aplicación	1 de enero al 30 de Junio 2024
Método de aplicación de la encuesta	Telefónico, chat y llamada por internet - Aleatorio y voluntario



RESULTADO LÍNEA 122

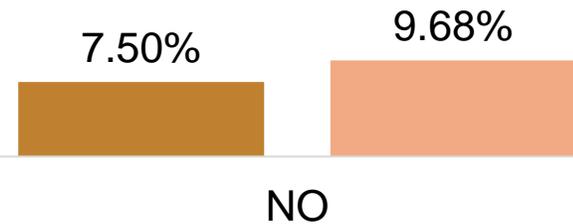
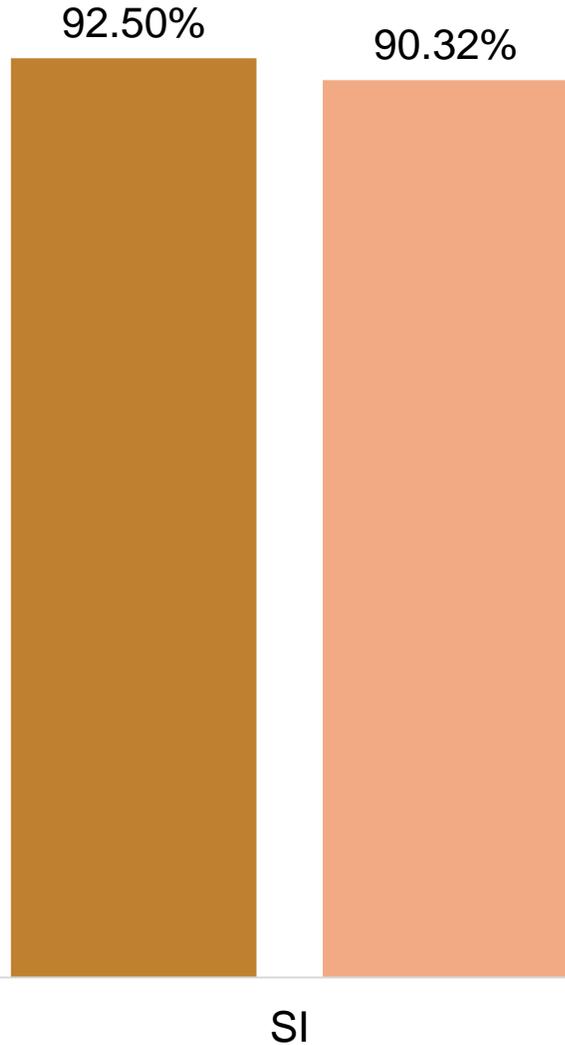
Pregunta 1. Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
EXCELENTE	46612	85.23%	67823	91.35%	AUMENTA
BUENO	3570	6.53%	3749	5.05%	DISMINUYE
REGULAR	1157	2.12%	940	1.27%	DISMINUYE
MALO	505	0.92%	362	0.49%	DISMINUYE
MUY MALO	2848	5.21%	1373	1.85%	DISMINUYE
TOTAL	54692	100%	74247	100%	

RESULTADO LÍNEA 122

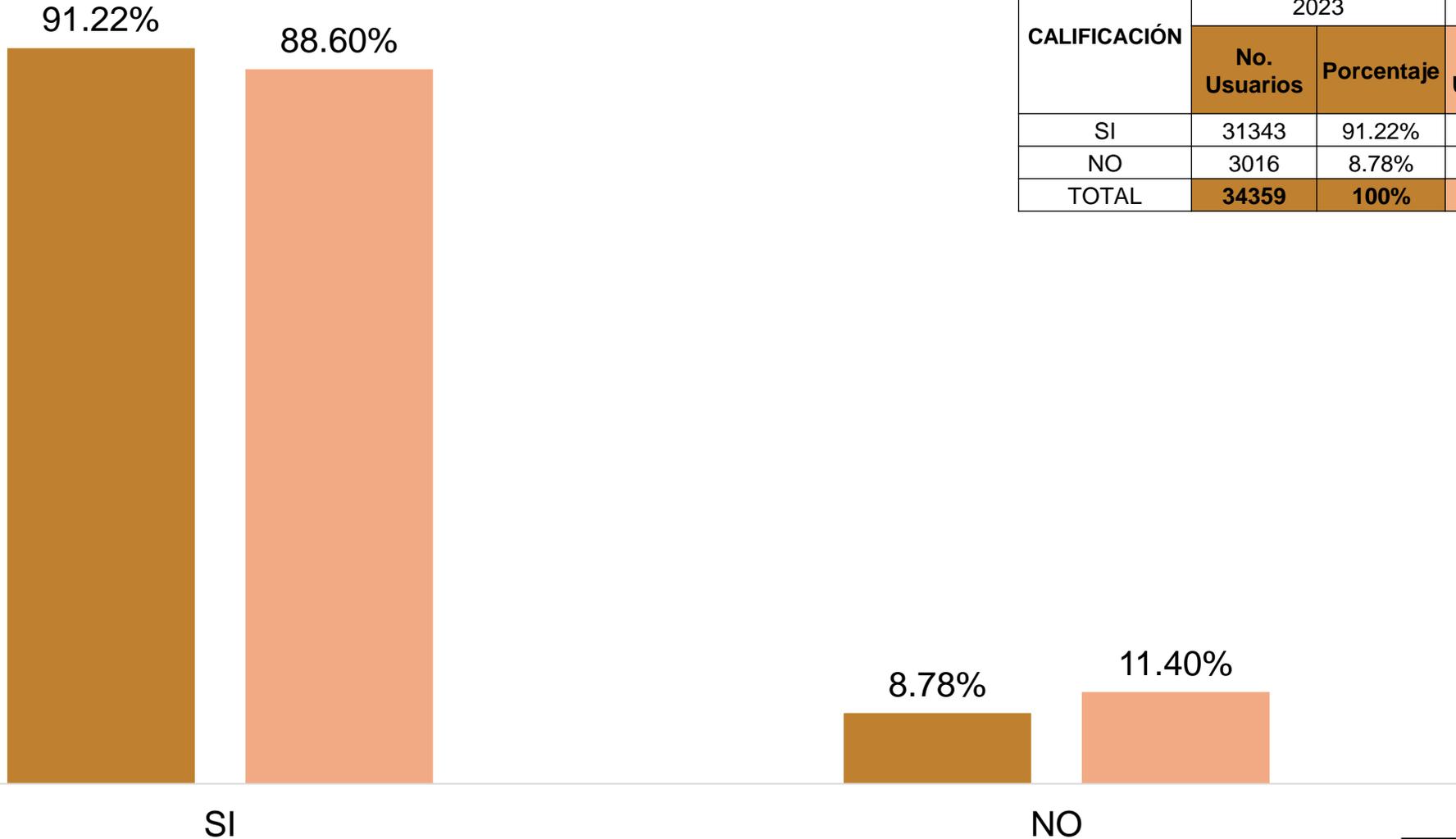
Pregunta No 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	33978	92.50%	24327	90.32%	DISMINUYE
NO	2754	7.50%	2606	9.68%	AUMENTA
TOTAL	36732	100%	26933	100%	

RESULTADO LINEA 122

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



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
	SI	31343	91.22%	23151	
NO	3016	8.78%	2980	11.40%	AUMENTA
TOTAL	34359	100%	26131	100%	

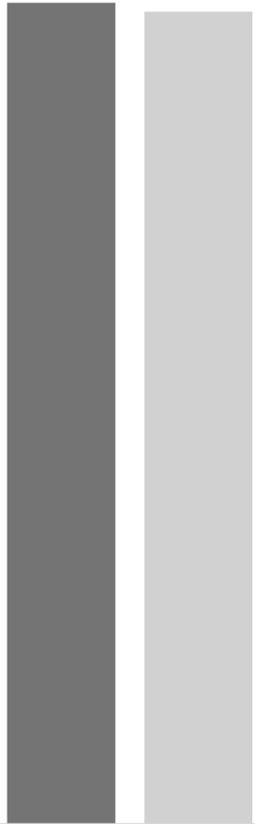


RESULTADO CHAT

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



59.09% 58.44%



Excelente

13.84% 11.93%



Bueno

6.39% 6.12%



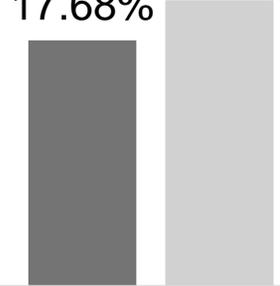
Regular

2.99% 2.93%



Malo

17.68% 20.58%

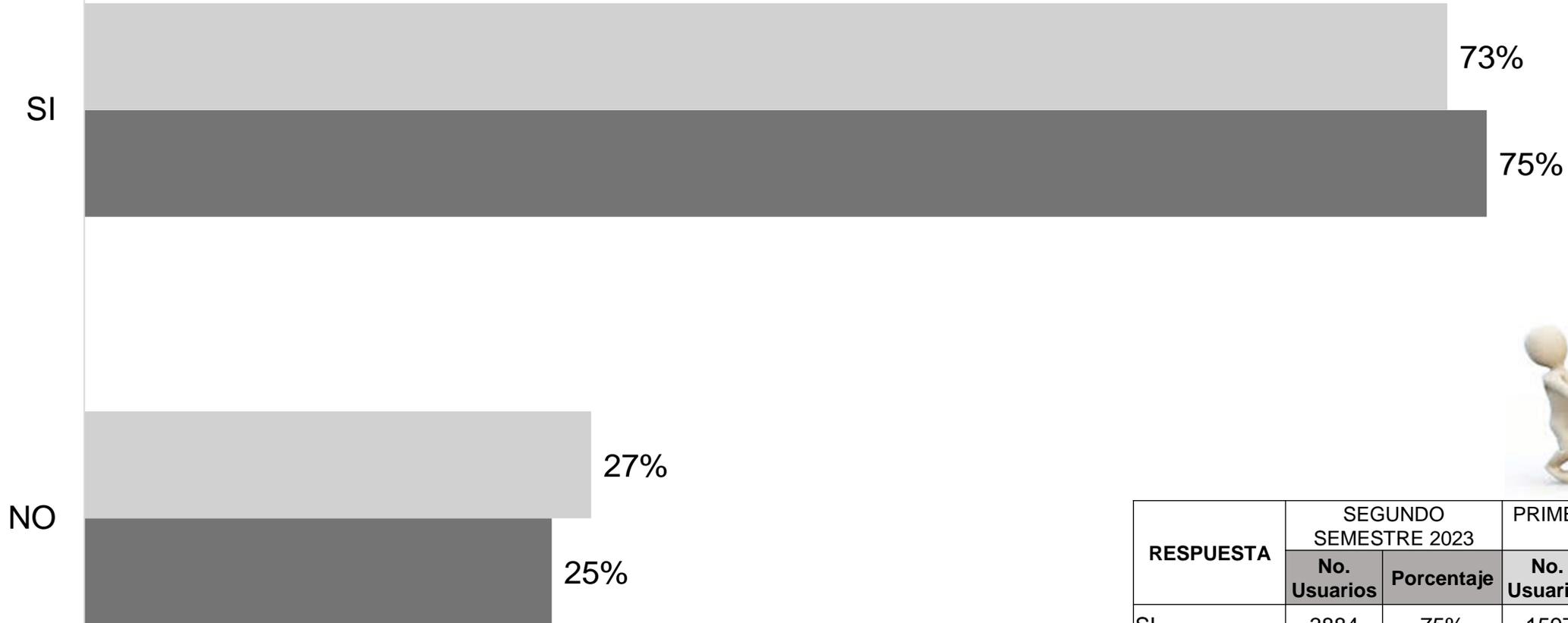


Muy Malo

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
Excelente	3078	59.09%	1298	58.44%	DISMINUYE
Bueno	721	13.84%	88	11.93%	DISMINUYE
Regular	333	6.39%	51	6.12%	DISMINUYE
Malo	156	2.99%	65	2.93%	DISMINUYE
Muy Malo	921	17.68%	457	20.58%	AUMENTA

RESULTADO CHAT

Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud?



RESPUESTA	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
SI	3884	75%	1597	73%	DISMINUYE
NO	1329	25%	294	27%	AUMENTA
TOTAL	7165	100%	2191	100%	

RESULTADO LLAMADA VIRTUAL

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



60.15%

47.48%

21.66% 20.59%

5.11% 6.72%

4.76% 8.40%

8.32% 16.81%

Excelente

Bueno

Regular

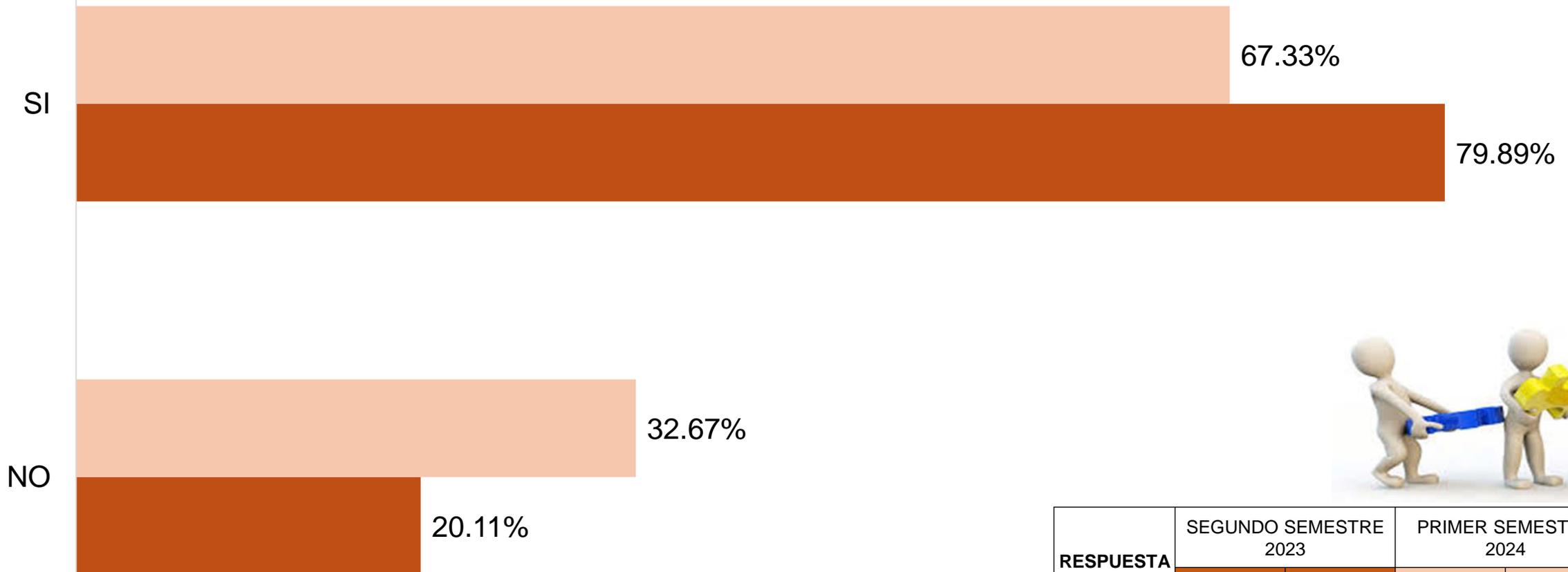
Malo

Muy Malo

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. usuarios	Porcentaje	No. usuarios	Porcentaje	
Excelente	5077	60.15%	452	47.48%	DISMINUYE
Bueno	1828	21.66%	196	20.59%	DISMINUYE
Regular	431	5.11%	64	6.72%	AUMENTA
Malo	402	4.76%	80	8.40%	AUMENTA
Muy Malo	702	8.32%	160	16.81%	AUMENTA
Total	8440	100%	952	100%	

RESULTADO LLAMADA VIRTUAL

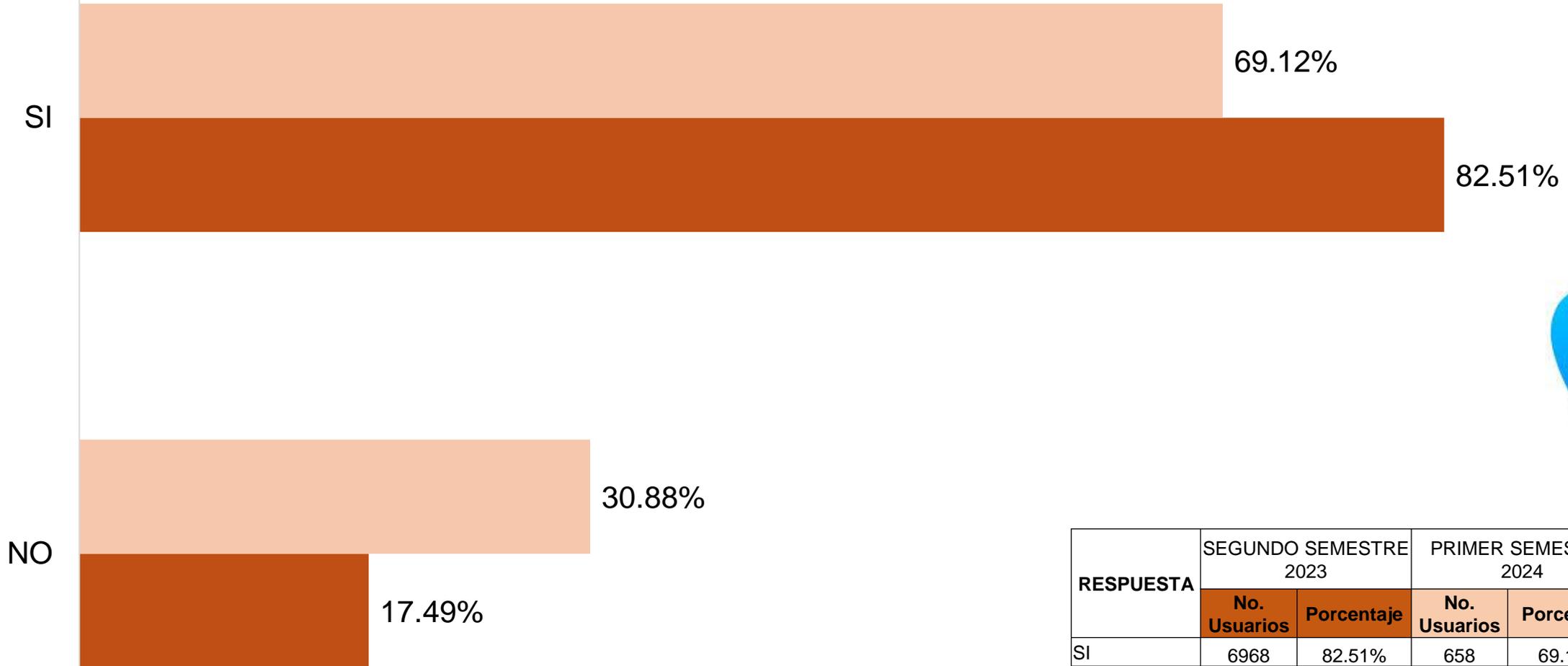
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?



RESPUESTA	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	NO. Usuarios	Porcentaje	
SI	6743	79.89%	641	67.33%	DISMINUYE
NO	1697	20.11%	311	32.67%	AUMENTA
TOTAL	8440	100%	952	100%	

RESULTADO LLAMADA VIRTUAL

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



RESPUESTA	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
SI	6968	82.51%	658	69.12%	DISMINUYE
NO	1477	17.49%	294	30.88%	AUMENTA
TOTAL	8445	100%	952	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:

LINEA 122

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

La calificación Excelente, aumenta en 6.12%, por lo que se 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 acorde a sus responsabilidades, sin embargo, disminuye la calificación en 2.18%, se realizarán las respectivas acciones de mejora.

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 2.62%, por lo que se 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, disminuye en 0.65%, continuaremos 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, pero su calificación disminuye en un 2% en la percepción del usuario; se adelantarán acciones de mejora.

LLAMADA VIRTUAL

1. Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido

Al analizar los resultados de esta pregunta, se evidencia que la calificación Excelente, disminuye en 12.67%, 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, pero se observa una calificación que disminuye un 12.56%, 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 disminuye un 13.39%, por lo que el proceso continuará trabajando en brindar una atención que cumpla con los lineamientos establecidos en la entidad.



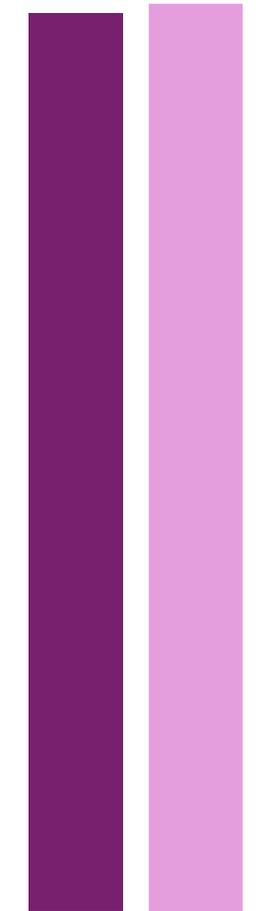
RESULTADOS DE ENCUESTA EJECUTADA EN EL PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA

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 fijación proporcional al tamaño de los estratos
Población Objeto	253 Casos protegidos por el Programa de Protección y Asistencia, durante el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2024
Tamaño de la muestra	80 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	Mayo de 2024

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



91.47% 92.41%



MUY BUENO

3.10% 3.80%



BUENO

3.10% 0.00%



REGULAR

0.78% 2.53%



MALO

0.78% 1.27%



MUY MALO

0.78% 0.00%



No sabe / No Responde

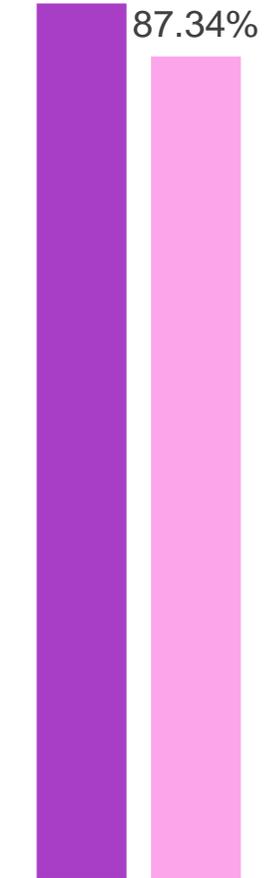
CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	118	91.47%	73	92.41%	AUMENTA
BUENO	4	3.10%	3	3.80%	AUMENTA
REGULAR	4	3.10%	0	0.00%	DISMINUYE
MALO	1	0.78%	2	2.53%	AUMENTA
MUY MALO	1	0.78%	1	1.27%	AUMENTA
No sabe / No Responde	1	0.78%	0	0.00%	DISMINUYE
Total	129	100%	79	100%	

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



92.97%

87.34%



MUY BUENO

2.34% 5.06%

BUENO

1.56% 3.80%

REGULAR

2.34% 2.53%

MALO

0.00% 0.00%

MUY MALO

0.78% 1.27%

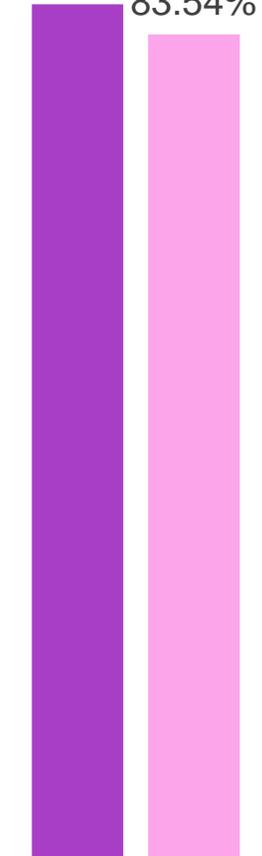
No sabe / No Responde

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	119	92.97%	69	87.34%	DISMINUYE
BUENO	3	2.34%	4	5.06%	AUMENTA
REGULAR	2	1.56%	3	3.80%	AUMENTA
MALO	3	2.34%	2	2.53%	AUMENTA
MUY MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
No sabe / No Responde	1	0.78%	1	1.27%	AUMENTA
Total	128	100%	79	100%	

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



86.61%
83.54%



MUY BUENO

11.02%
10.13%



BUENO

1.57%
5.06%



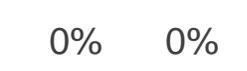
REGULAR

0%
1%



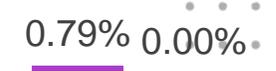
MALO

0%
0%



MUY MALO

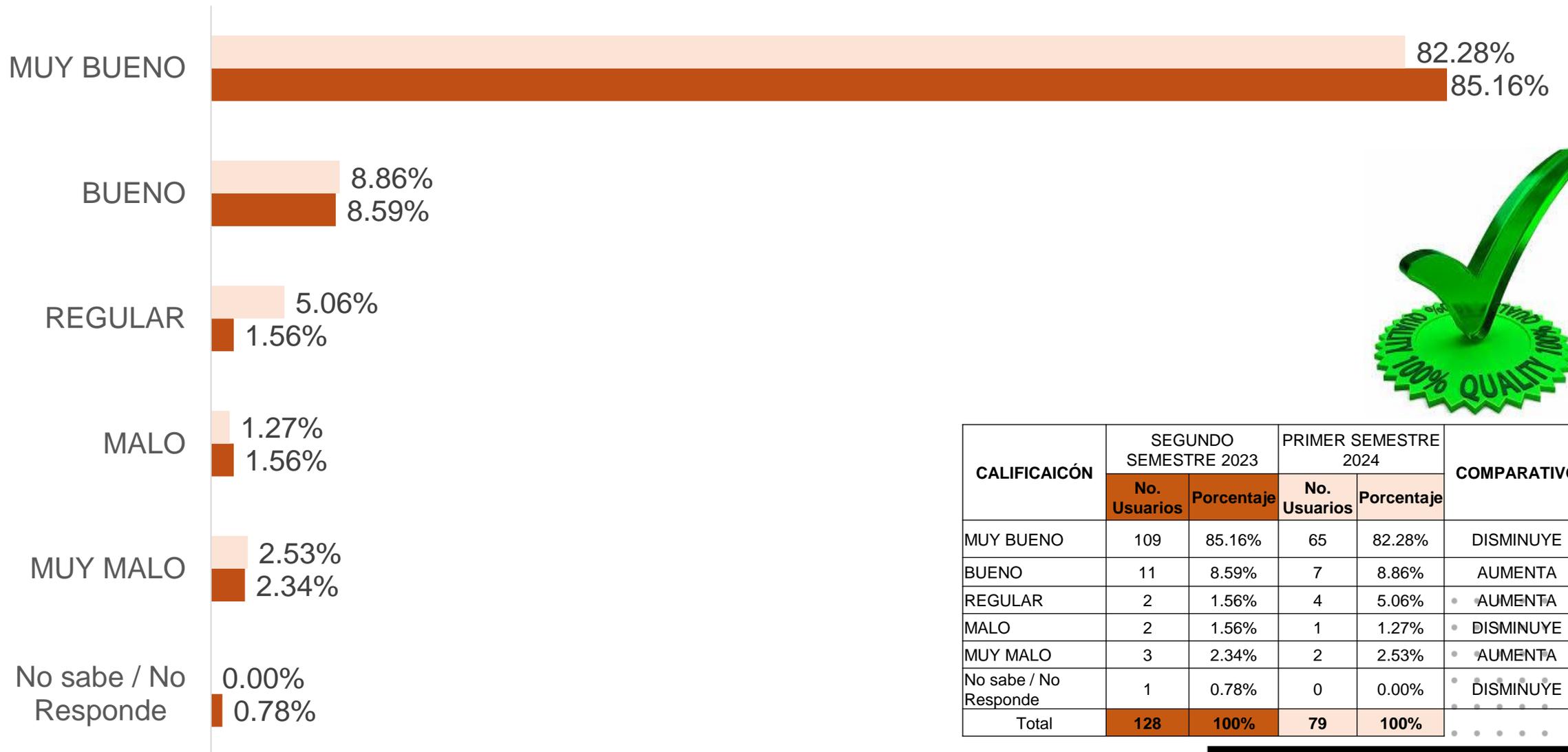
0.79%
0.00%



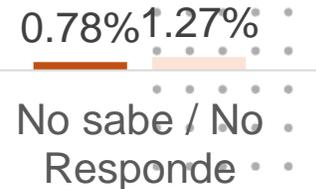
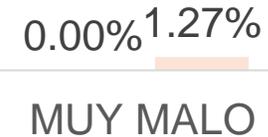
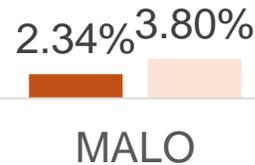
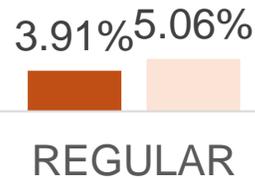
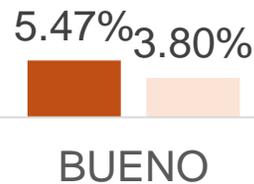
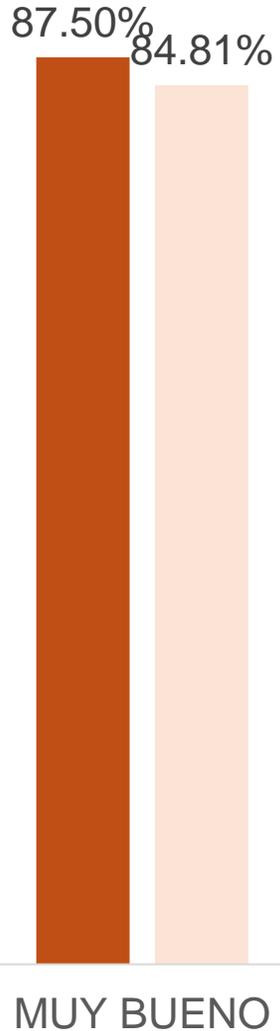
No sabe / No Responde

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	110	86.61%	66	83.54%	DISMINUYE
BUENO	14	11.02%	8	10.13%	DISMINUYE
REGULAR	2	1.57%	4	5.06%	AUMENTA
MALO	0	0%	1	1%	AUMENTA
MUY MALO	0	0%	0	0%	SE MANTIENE
No sabe / No Responde	1	0.79%	0	0.00%	DISMINUYE
Total	127	100%	79	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

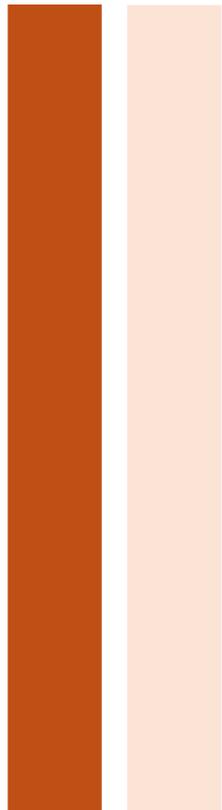


CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	112	87.50%	67	84.81%	DISMINUYE
BUENO	7	5.47%	3	3.80%	DISMINUYE
REGULAR	5	3.91%	4	5.06%	AUMENTA
MALO	3	2.34%	3	3.80%	AUMENTA
MUY MALO	0	0.00%	1	1.27%	AUMENTA
No sabe / No Responde	1	0.78%	1	1.27%	AUMENTA
Total	128	100%	79	100%	

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

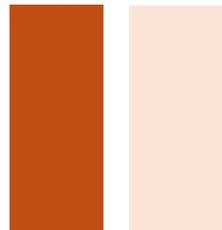


58.27% 58.23%



MUY BUENO

16.54% 16.46%



BUENO

11.02% 10.13%



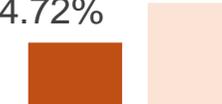
REGULAR

7.09% 3.80%



MALO

4.72% 7.59%



MUY MALO

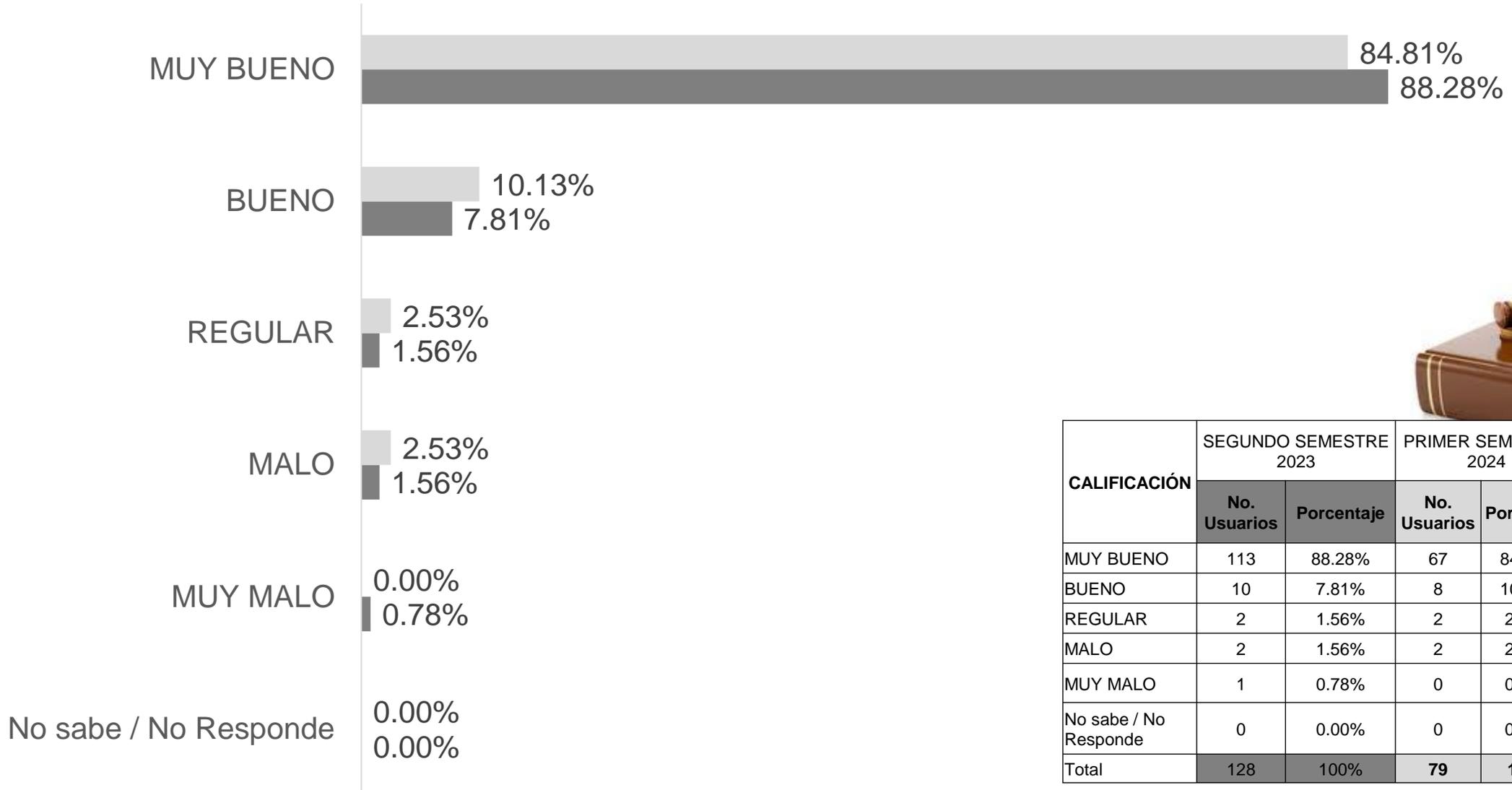
2.36% 3.80%



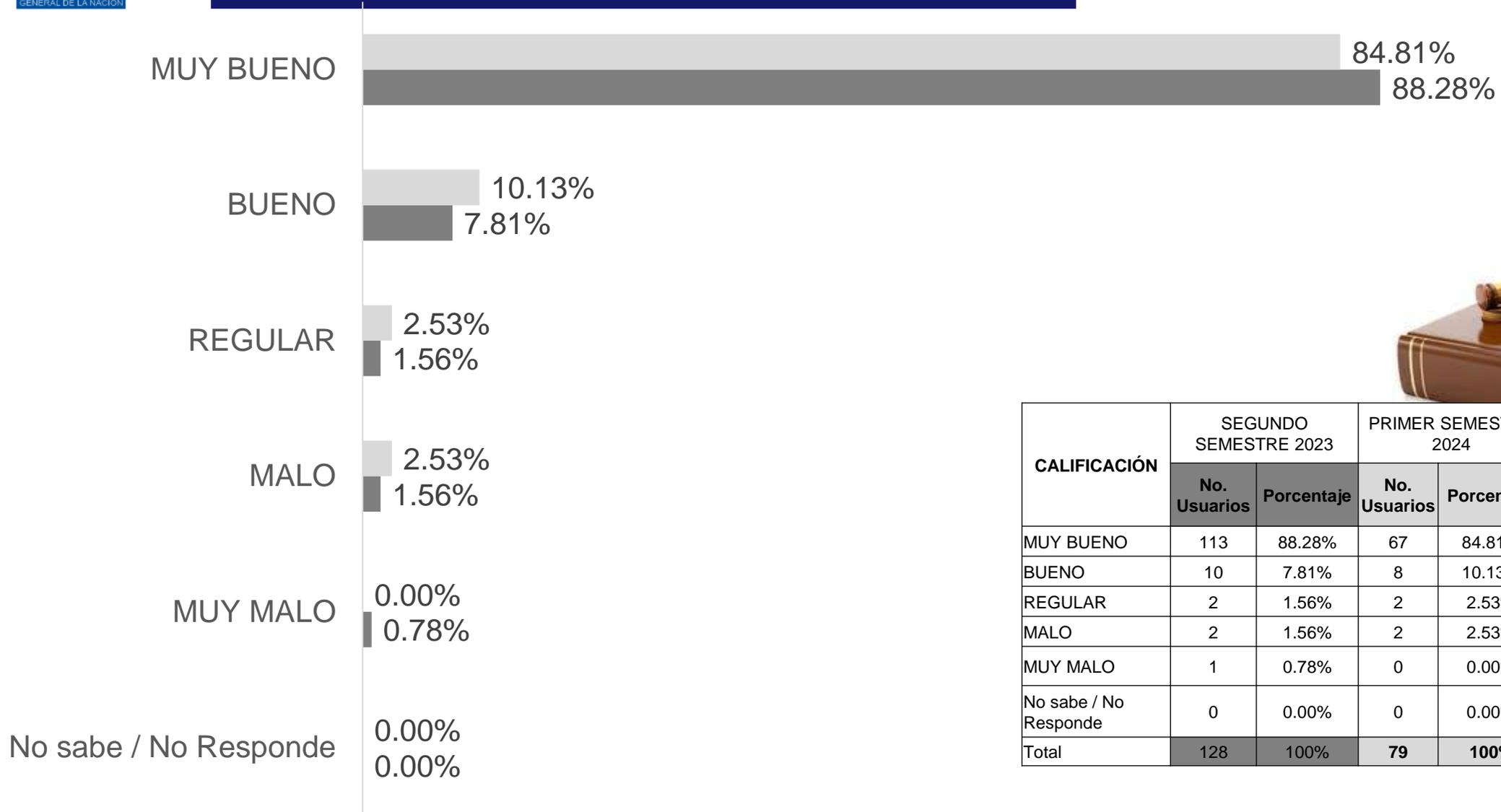
No sabe / No Responde

CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	74	58.27%	46	58.23%	DISMINUYE
BUENO	21	16.54%	13	16.46%	DISMINUYE
REGULAR	14	11.02%	8	10.13%	DISMINUYE
MALO	9	7.09%	3	3.80%	DISMINUYE
MUY MALO	6	4.72%	6	7.59%	AUMENTA
No sabe / No Responde	3	2.36%	3	3.80%	AUMENTA
Total	127	100%	79	100%	

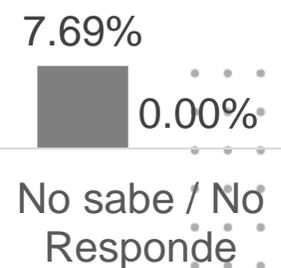
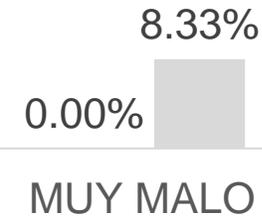
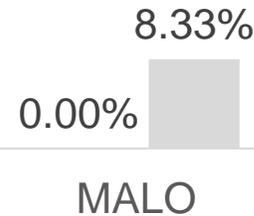
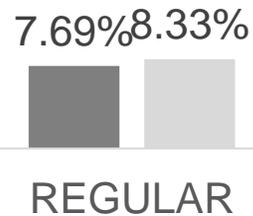
Foco temático No. 3 “Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado ELEMENTOS DE DOTACIÓN



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



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



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2023		PRIMER SEMESTRE 2024		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	10	76.92%	8	66.67%	DISMINUYE
BUENO	1	7.69%	1	8.33%	AUMENTA
REGULAR	1	7.69%	1	8.33%	AUMENTA
MALO	0	0.00%	1	8.33%	AUMENTA
MUY MALO	0	0.00%	1	8.33%	AUMENTA
No sabe / No Responde	1	7.69%	0	0.00%	DISMINUYE
Total	13	100%	12	100%	

Conclusiones y Recomendaciones

1. Se presenta una disminución del 2,72% en la satisfacción de los usuarios del Programa de Protección y Asistencia.
2. Para las Unidades Regionales y el Nivel Central, se presentan los siguientes resultados, en su orden: i) Unidad Regional Eje Cafetero (98,21%), ii) Unidad Regional Noroccidental (95,38%), iii) Unidad Regional Centro Sur (93,88%), iv) Unidad Regional Caribe (90,00%), v) Unidad Regional Nororiental (86,49%), vi) Nivel Central (86,18%) y vii) Unidad Regional Pacífico (73,44%).
3. Por focos temáticos se presentan los siguientes resultados en los índices de satisfacción: i) Trato recibido por parte de los servidores (90,09%); ii) Calidad del servicio prestado por el Programa (88,04%); y, iii) Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado (90,59%). Se resalta la disminución obtenida en este último foco temático, principalmente por la insatisfacción con el estado de los elementos de dotación, que baja en esta oportunidad en el 6,70% comparado con el semestre anterior.
4. Los aspectos puntuales encuestados que presentan los mayores índices de satisfacción (superiores al 90%) son, en su orden: i) Trato ofrecido por los agentes a cargo (96,20%), ii) Estado de la vivienda (94,44%), iii) Trato de los grupos de desplazamientos (93,67%), iv) Trato ofrecido por los Psicólogos (92,41%) y v) Calidad en la seguridad ofrecida por el Programa.
5. Los aspectos puntuales que presentan los menores índices de satisfacción son: i) Calidad en el apoyo psicológico (88,61%), ii) Estado de los elementos de dotación entregados (88,61%), iii) Adecuación de la vivienda para usuarios en condición de discapacidad (75,00%) y iv) Tiempos de respuesta a PQRS (74,68%).

Conclusiones y Recomendaciones

Aspectos para mejorar:

En general, los resultados del índice de satisfacción de usuarios en el primer semestre de 2024 son buenos a nivel nacional (89,75%). 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 presentan a través del Formato 24 (en la última evaluación el 25,32% de los encuestados califican este servicio en el rango “3”, “2” y “1”), esta situación es particularmente crítica en las Unidades Regionales Centro Sur, Nororiental, Nivel Central y Pacífico, en las cuales los porcentajes de satisfacción fueron del 75,00%, 66,67, 66,67% y 50%, respectivamente. Otro aspecto que requiere de revisión y mejora es el relacionado con el “Estado de los elementos de dotación” (en esta ocasión bajó la percepción en el 6,70%, especialmente en las Unidades Regionales del Nivel Central, Nororiental, Pacífico y Caribe cuyos puntajes fueron inferiores al 90% (del 86,67%, 77,78%, 75,00 y 73,73%, respectivamente). También requiere de análisis y evaluación el “Trato ofrecido por los psicólogos” en las Regionales Nororiental y Pacífico, con puntajes inferiores a 90% (sus puntajes de satisfacción bajaron en esta ocasión en el 4,44% y 30,36%, 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.

Conclusiones y Recomendaciones

Aspectos a destacar:

Un aspecto para resaltar es que a nivel nacional mejoró la percepción sobre el “Trato ofrecido por los agentes a cargo” con el puntaje más alto en la presente evaluación (con calificación del 96,20%).

Finalmente, en relación con los resultados específicos de las Unidades Regionales, se presentaron 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.

