

SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCION A VÍCTIMAS Y USUARIOS

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL
USUARIO 2016**

El Direccionamiento Estratégico 2013 – 2016, establece como uno de los Objetivos Estratégicos: “Mejorar la atención integral a víctimas y usuarios”. Para medir el impacto y la efectividad de las acciones ejecutadas durante este período, la Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios, utilizó como herramienta de medición, la aplicación de una encuesta que evalúa la percepción de satisfacción de los usuarios que acuden a la Fiscalía General de la Nación.

PRINCIPALES CONCLUSIONES:

- Mediante la aplicación de este instrumento se conoce la percepción de los usuarios en diferentes regiones del país, lo que nos permite tener una visión completa del panorama nacional y regional.
- Los resultados muestran que el indicador de Satisfacción del componente de atención (orientación recibida y trato por parte de los servidores) y que resulta de la sumar las respuestas bueno y muy bueno está en **89%**, gracias a que los usuarios perciben que la atención brindada por los servidores que orientan, receptionan denuncias, los fiscales, asistentes de fiscales, vigilantes e investigadores, es eficiente y respetuosa.
- El índice de percepción de satisfacción del componente de infraestructura (salas de espera, espacios de atención, accesibilidad para personas en condición de discapacidad, ubicación de la sede, señalización, baños para usuarios, ascensores para los usuarios, privacidad del espacio físico durante la entrevista o la denuncia) es del **25%**, resultado que se obtuvo de la sumar las respuestas bueno y muy bueno. Los baños y los ascensores para los usuarios fueron los ítems con las calificaciones más bajas.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA:

Universo de estudio: Usuarios de los servicios de la entidad clasificados en 6 categorías: Denunciante, Víctima, Testigo, Indiciado, Abogado Litigante y Ciudadano.

Unidades de Selección:

- Salas de Recepción de Denuncia
- Unidad de Conciliación Preprocesal (UCP).
- Grupos de trabajo de Orientación, Registro y Asignación de casos de la Dirección Nacional de Justicia Transicional.
- Direcciones Nacionales de Fiscalías (área de Secretarías Administrativas)
- Dirección de Protección a Víctimas y Testigos

Estratos:

Para escoger la muestra se hizo una estratificación por regiones, de acuerdo a la presencia de la Subdirección Seccional de Atención a Víctimas, según a la siguiente tabla:

Zona Norte	Zona Central	Zona Oriental	Zona Occidental
Atlántico	Boyacá	Caquetá	Nariño
Sucre	Bogotá	Meta	Cali
Magdalena	Tolima	Norte de Santander	Valle del Cauca
Bolívar	Cundinamarca		Chocó
	Antioquia		

Se seleccionaron las seccionales de:

- Atlántico, Bogotá, Tolima y Cali (color amarillo), en virtud del nivel de representatividad que tienen a nivel nacional.

- Sucre y Norte de Santander (color azul), en razón a la maduración alcanzada en los modelos de atención y, porque incluyen Justicia Transicional.
- Meta, Nariño y Chocó (color rojo), en atención al volumen y la afluencia de usuarios atendidos.

Tamaño de la muestra:

Se usó en esta etapa una selección por conglomerados (entrevistar todos los usuarios presentes en las unidades seleccionadas en el tiempo estipulado). Se aplicaron en total 2.226 encuestas distribuidas por seccional, así:

SECCIONAL	TOTAL
Atlántico	300
Cali	109
Meta	221
Nariño	200
Sucre	50
Dirección Especializada de Extinción del Derecho de Dominio	11
Dirección Especializada contra el Terrorismo	20
Dirección Especializada de Justicia Transicional	80
Bogotá	601
Norte de Santander	199
Tolima	235
Chocó	200
Total	2.226

Método de recolección: Entrevista personal.

Fecha de aplicación: Del 23 al 27 de mayo de 2016.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD

- El concepto de “Atención a víctimas y ciudadanos” comprende la orientación, información y la atención de denuncias y peticiones en general, que se brinda a las víctimas y/o ciudadanos en cualquier momento del proceso, a través de los diferentes canales de acceso a la justicia con los que cuenta la Fiscalía General de la Nación, teniendo en cuenta las especiales circunstancias del delito o servicio requerido.
- La encuesta se dividió en 3 partes:
 - I. Identificación del tipo de usuario.
 - II. Calificación de los factores de calidad del servicio brindado por los servidores de la Fiscalía General de la Nación.
 - III. Identificación del enfoque diferencial del usuario.

Distribuidas según tipo de Usuarios:

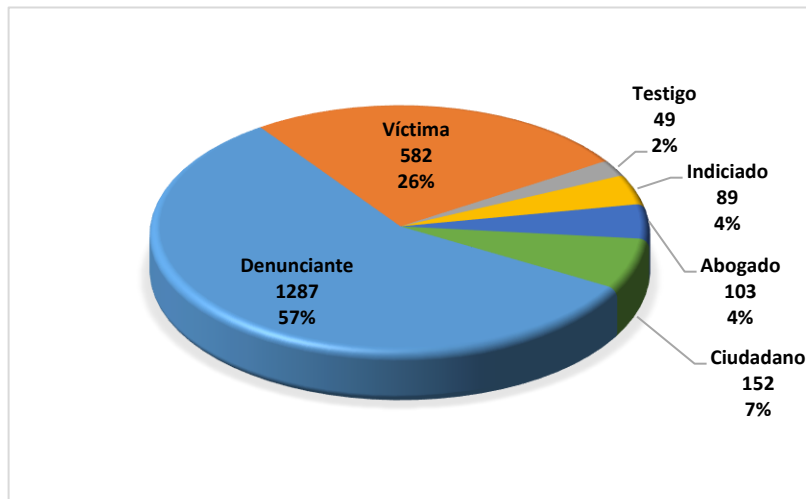
Denunciante	Víctima	Testigo	Indiciado	Abogado Litigante	Ciudadano
1.287	547	49	89	102	152

Para identificar la percepción de los usuarios con relación al servicio recibido en los distintos puntos de atención, se les consultó a los 2.226 encuestados cómo evaluaban los aspectos de orientación, trato recibido y condiciones de las instalaciones y, de acuerdo a la ponderación utilizada en la investigación, se obtuvieron los siguientes resultados

RESULTADOS ARROJADOS A NIVEL NACIONAL

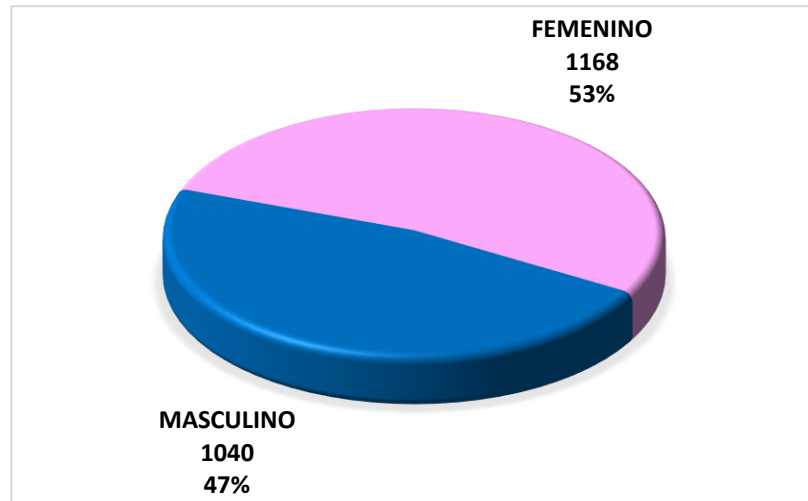
I. Identificación del usuario:

A. Tipo de Usuario



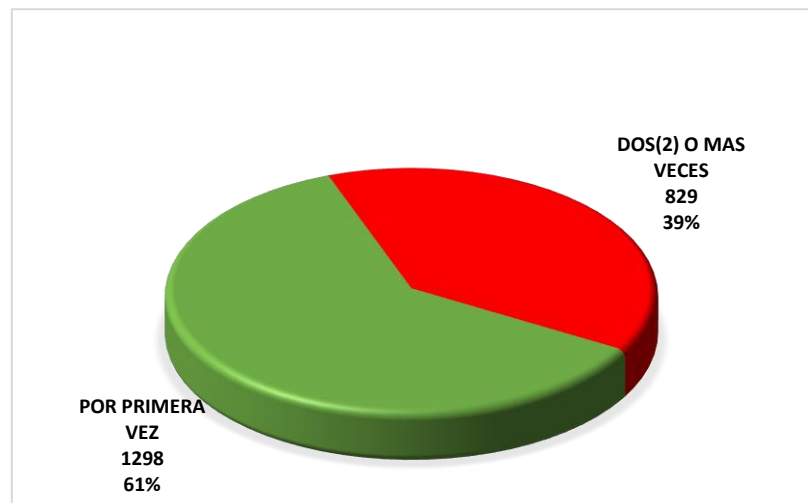
Los resultados, respecto a la tipificación y participación porcentual de los usuarios, reflejan y guardan estrecha relación con la naturaleza misional de la Fiscalía, en especial el gerenciamiento del proceso penal y la demanda de servicios que de ella se derivan para la población usuaria, destacándose los “denunciantes”, así como las “víctimas” producto de la conflictividad social del país, que sumadas representan el 82% del total. De otra parte, los Abogados Litigantes, los indiciados y testigos, (11%) son actores sociales estrechamente vinculados, con la acción judicial e investigativa que ejerce la entidad.

B. Sexo:



La variable demográfica de la población encuestada, refleja resultados cuyo comportamiento de participación (53% femenino) son altamente consistentes con los del censo poblacional de 2005, en el cual del total de la población colombiana, el 51,2 son mujeres y el 48,8 son hombres.

C. ¿Cuántas veces ha tenido contacto con los servidores de la Fiscalía?:



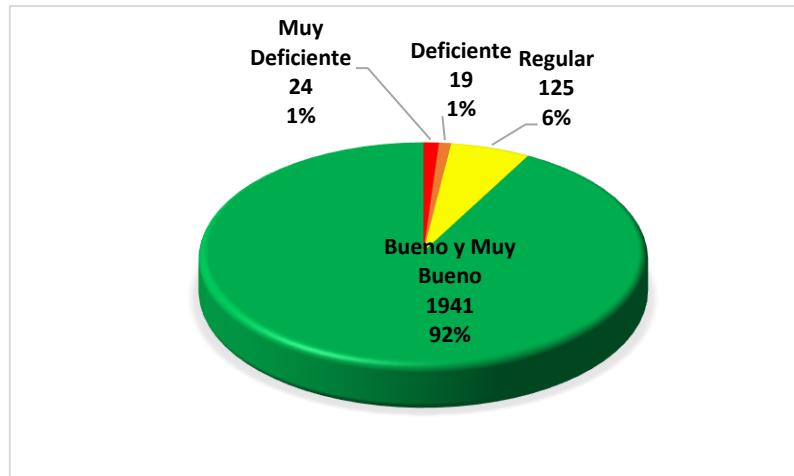
Que el 39% de la población encuestada, haya tenido contacto dos (2) o más veces con la entidad, puede significar que la Fiscalía, es una organización que resuelve y forma parte importante de la convivencia ciudadana, constituyéndose las percepciones respecto de la calidad del servicio prestado en fuente de alta confiabilidad para las métricas de mejora que se promueven.

II. Factores que determinan la calidad del servicio de la Fiscalía General de la Nación

Al evaluar la satisfacción de los usuarios con relación al servicio que reciben por parte de orientadores, receptores de denuncia, Fiscales y sus Asistentes, Investigadores de la Fiscalía, Sijín y Dijín, vigilantes y servidores de otras entidades, se encontró que en todos estos cargos se alcanza un rango del 76% al 95% de satisfacción, registrando la percepción del trato ofrecido por servidores de otras entidades el límite inferior, aunque es de esperarse que los clientes atribuyan a estos funcionarios las fallas en la atención, demoras e inconformismo en general, sobre lo cual sería importante profundizar el seguimiento y medición.

1. A los usuarios se les pidió calificar la **Orientación** de acuerdo con la escala presentada, frente a los siguientes aspectos:

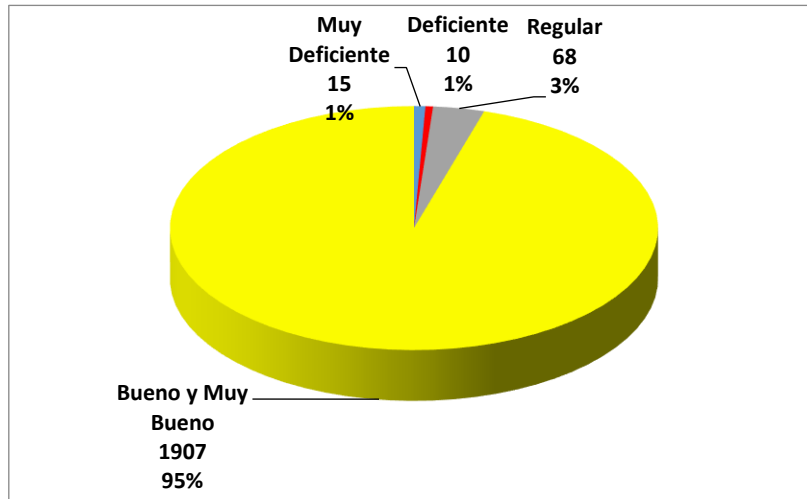
A. La respuesta a su solicitud fue:



La calidad de las respuestas a las solicitudes del servicio, fue ampliamente calificada como positiva, alcanzando los niveles de buena y muy buena por parte del 92% de los encuestados, y, en contraposición solamente el 2% las consideró de deficiente o muy deficiente. Los resultados permiten observar un mayor cumplimiento de las expectativas de los usuarios con relación a la facilidad que tienen para acceder al servicio y a la agilidad en la respuesta

B. La información brindada por parte del servidor fue:

La información, factor sustancial para alcanzar metas de calidad en la atención, respalda un umbral alto de desempeño, en el consolidado nacional, respaldado en el conocimiento e idoneidad de los servidores responsables de brindar orientación a los usuarios de la Fiscalía.

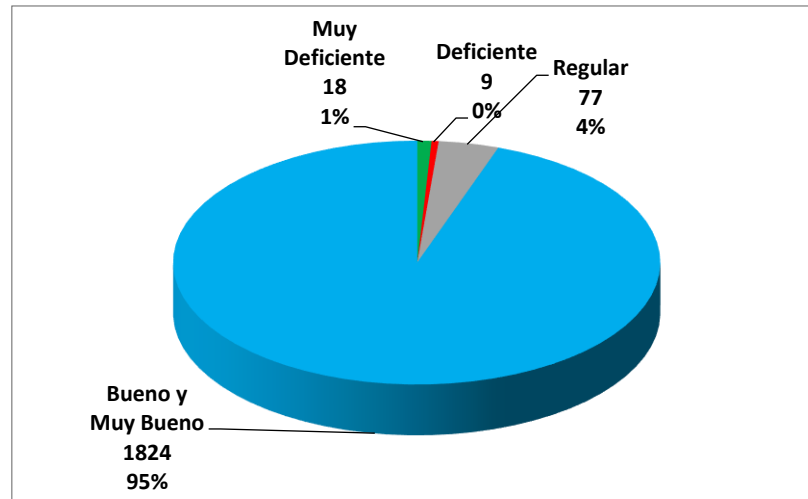


2. A los usuarios se les pidió calificar el **trato** recibido, de acuerdo a la escala presentada por parte de:

El trato ofrecido por parte del personal que labora en los centros de atención (orientadores, receptores de denuncia, Fiscales y sus Asistentes, Investigadores de la Fiscalía, Sijín y Dijín, vigilantes y servidores de otras entidades), también fue incluida en la evaluación y los resultados muestran los siguientes niveles porcentuales de satisfacción de los usuarios, según las alternativas de respuesta:

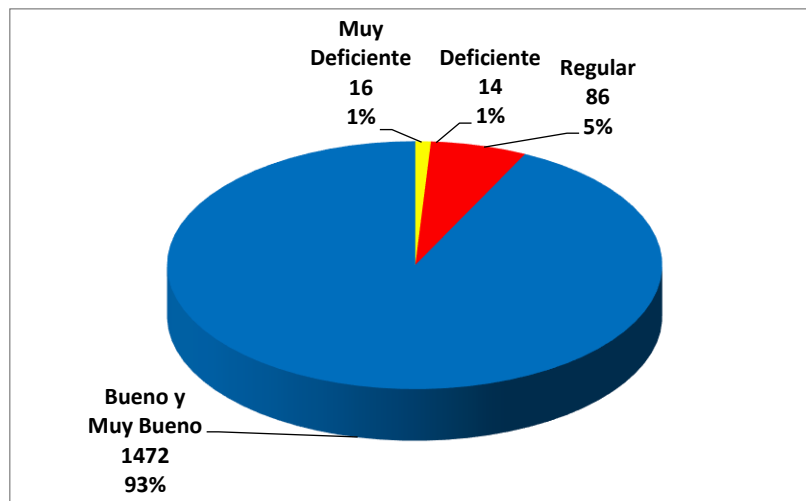
SERVIDORES	PERCEPCIÓN DE TRATO BUENO Y MUY BUENO (%)
Orientadores	95
Receptores de denuncia	93
Fiscales	93
Asistentes de Fiscal	91
Vigilantes	91
Investigadores de la Fiscalía	91
Investigadores Sijín/Dijín	88
Otras entidades	76

A. Servidores que hacen Orientación:



La orientación, en el conjunto de características inherentes a la atención, cumple con las necesidades o expectativas establecidas, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades y deseos del cliente de una forma adecuada, evaluándola de acuerdo a sus expectativas con un 95%.

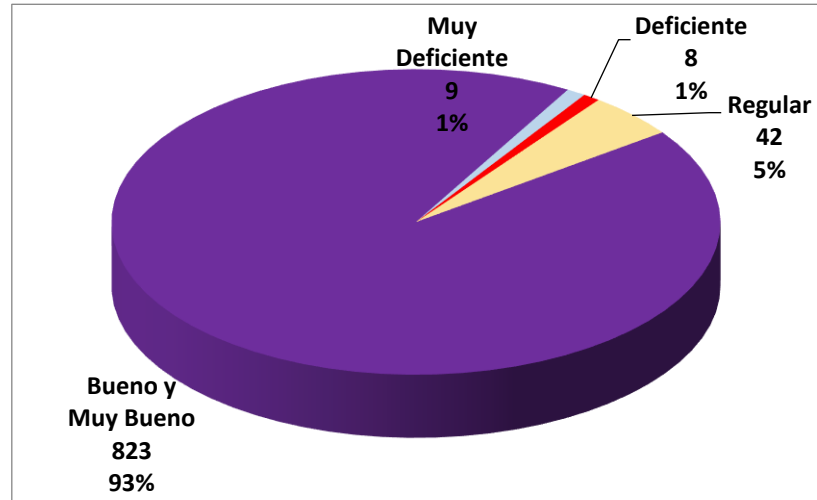
B. Servidores que reciben denuncias:



Se observa que la experiencia como la percepción que cada usuario se forma sobre el servicio que recibe de parte de los receptores de denuncias, es altamente satisfactoria, pues las calificaciones de regular y deficientes tienen poca relevancia dependiendo de su vivencia única

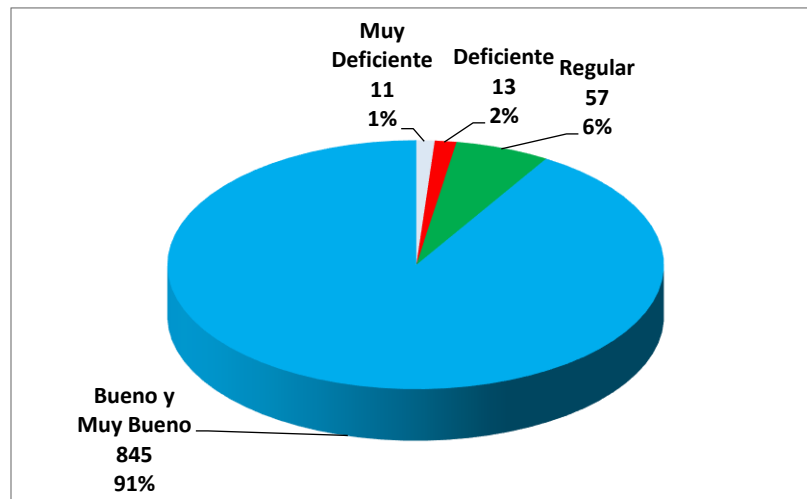
o de una situación repetida, lo que determina que sí recibió lo que esperaba.

C. Fiscales:



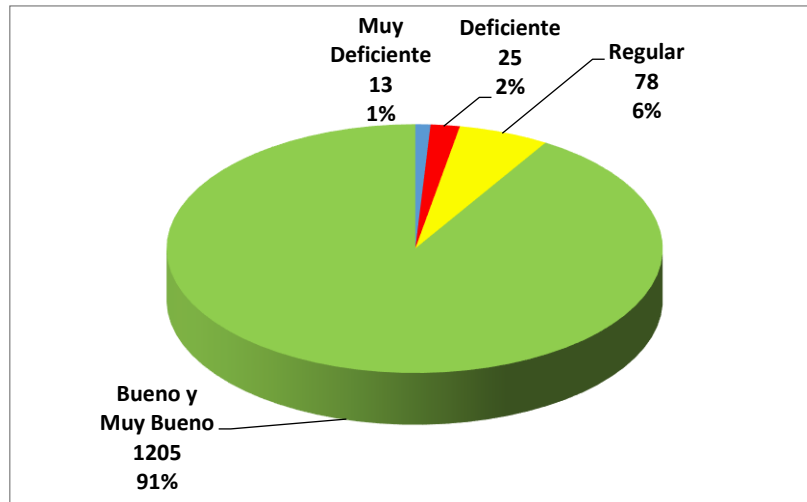
Entendiendo que la evaluación que el usuario hace acerca del servicio recibido (95% bueno y muy bueno), se basa en el servicio esperado o expectativas de servicio, se puede concluir que el servicio es el adecuado o mínimo aceptable.

D. Asistentes de fiscales:



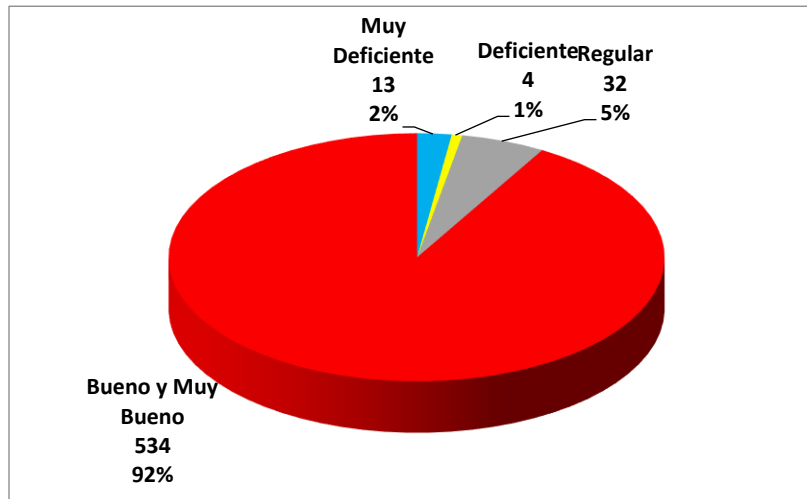
El grado de satisfacción, percibida por los usuarios, refleja niveles del 91% en condición de buena y muy buena, en relación con las dimensiones de información adecuada, amabilidad y respeto dispensado por los Asistentes de Fiscales,

E. Vigilantes de la Fiscalía:



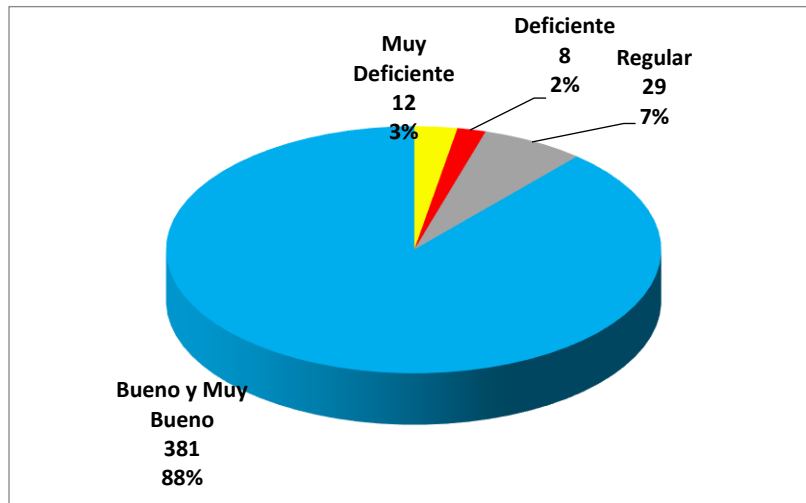
No obstante su vínculo laboral con un tercero, se destaca la identificación con las variables que caracterizan la cultura del servicio que promueve la Fiscalía, alcanzando un 91% de calificación buena y muy buena.

F. Investigadores de la Fiscalía:



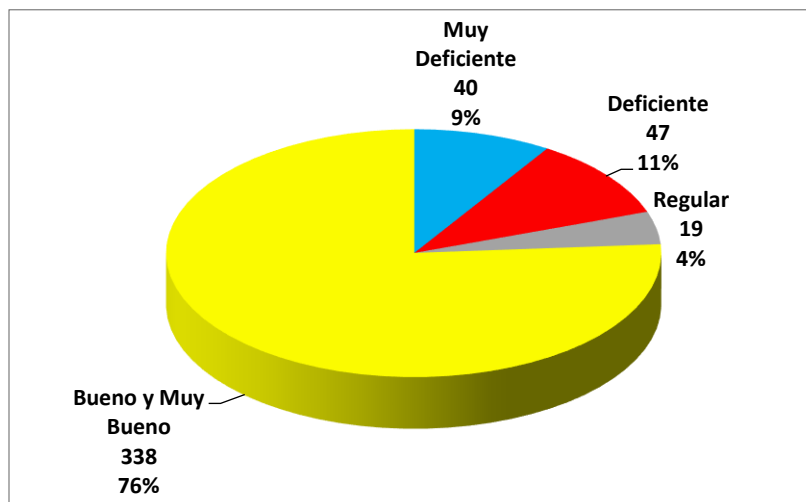
El enfoque organizacional orientado a la atención a los usuarios y ciudadanos, procura que todas las actividades y actores que intervienen en el proceso, desplieguen sus mejores esfuerzos, competencias y habilidades para satisfacer las expectativas del servicio, este índice (91%) refleja la manera como están alineados los distintos actores responsables de dar respuesta a los ciudadanos.

G. Investigadores de la Sijin/ Dijin:



La concurrencia de agentes de otras entidades del estado, con competencias legales y participación directa y activa en la actividades judiciales a cargo de la Fiscalía, son la oportunidad de coordinar y sincronizar con rigor esquemas de trabajo colaborativo y en equipo, pues el 88% de los encuestados lo ratifica al valor como bueno y muy bueno el TRATO recibido de parte de los miembros de la Sijin y Dijin.

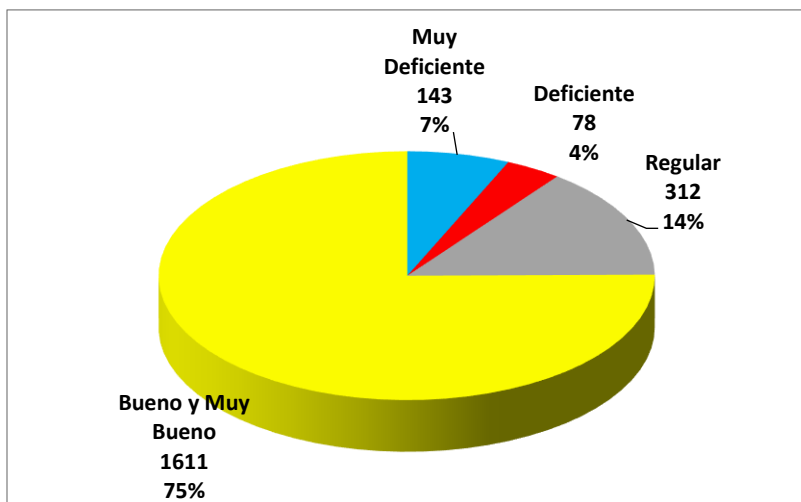
H. Funcionarios de otra entidad:



No obstante, registrar el nivel de calificación inferior dado por los encuestados respecto de la percepción acerca del trato experimentado, constituye la mejor oportunidad de mejora para focalizar acciones tendientes a elevar los estándares de satisfacción para nuestros usuarios y ciudadanos.

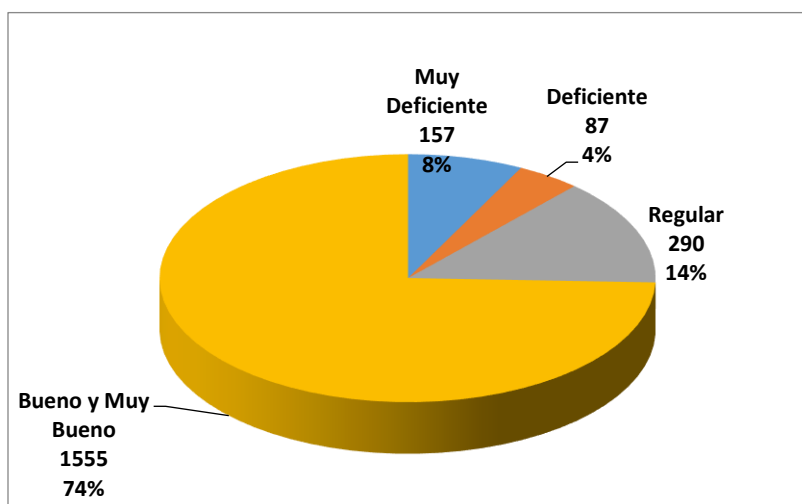
3. A los usuarios se les pidió calificar **las instalaciones del punto de atención** de acuerdo a la escala presentada:

A. Salas de espera:



Los puntos de atención constituyen el canal para atención presencial, el espacio físico en el que los usuarios y ciudadanos, así como los servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. La percepción (76%) respecto a la calidad, requisitos y atributos de la infraestructura, de las salas de espera ofrece un espacio para implementar iniciativas conducentes a mejorar los niveles de satisfacción, sin perjuicio de las restricciones de carácter presupuestal que condicionan las posibilidades de mejora en materia de infraestructura.

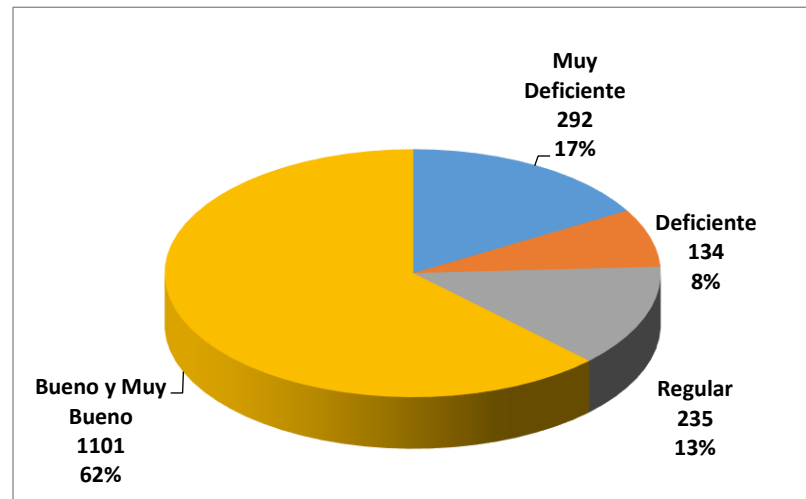
B. Espacios de atención



La experiencia del punto de contacto, pone a prueba cada elemento del servicio, la limpieza,

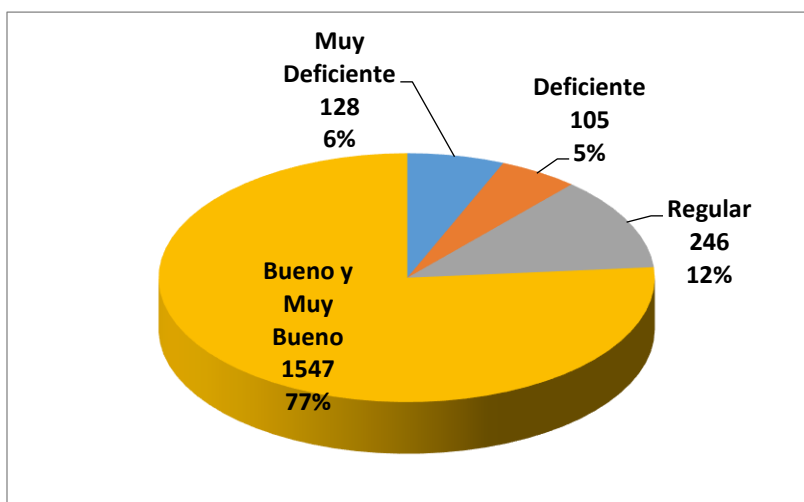
comodidad, orden, facilidad de acceso los cuales en conjunto determinan la imagen institucional, y mide cuánto se cumplen los requisitos previamente aceptados para una atención satisfactoria, consistente y de buena calidad. Para este tópico, los encuestados advierten que es posible incrementar la eficiencia en el uso de los recursos, para aumentar su satisfacción.

C. Accesibilidad para personas en condición de discapacidad



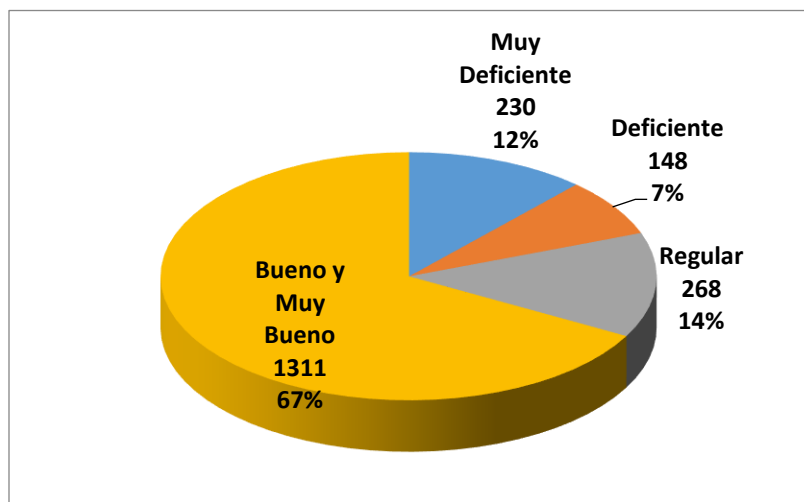
La accesibilidad, el conjunto de características de las que debe disponer un entorno, para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad de oportunidad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad, data de época reciente en los diseños arquitectónicos, además la política pública de disponer espacios sin barreras para las personas en condición de discapacidad, debe convertirse en factor prioritario para la toma de decisiones para habilitar espacios e infraestructura para la atención del ciudadano. Dada la cobertura de todo el territorio, explica la diversidad de percepciones y dispersión de las condiciones y requisitos que cumplen los centros de atención respecto a la accesibilidad.

D. Ubicación de la sede (es decir, facilidad para llegar)



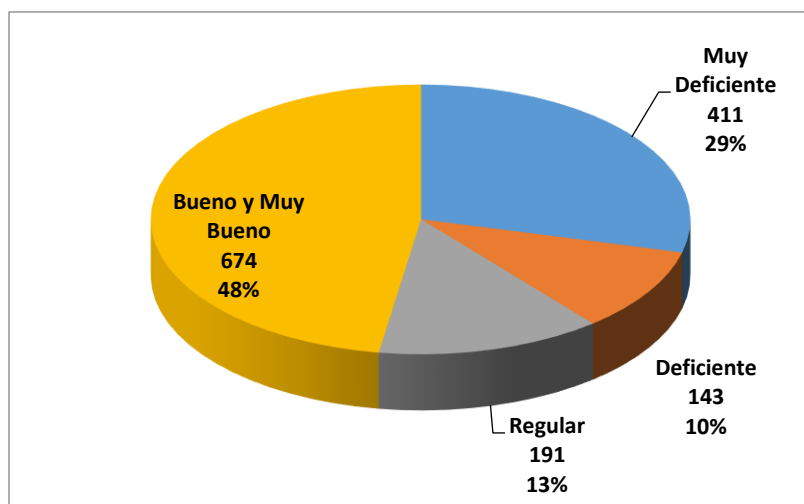
En materia de ubicación, las sedes responden en términos de cercanía, medios de transporte y, en general proximidad y facilidad para acudir a ellas, de manera adecuada, pues el 26% y 46% la consideran muy buena y buena. El mapa de sedes y puntos garantiza una cobertura y disponibilidad razonable para que acudan los ciudadanos y usuarios.

E. La señalización de la sede (en cuanto a claridad y pertinencia)



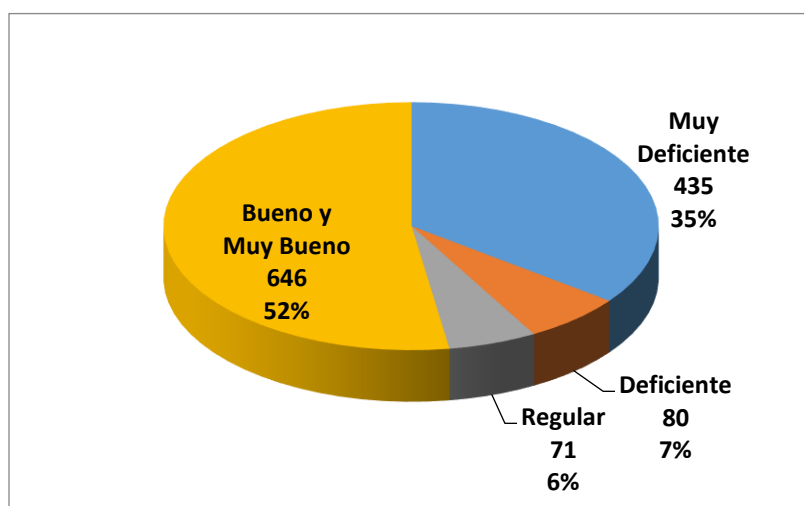
La sumatoria de las categorías regular y menores, alcanzan el 33% en la encuesta, agregado que aconseja hacer énfasis en los aspectos de comunicación mediante la señalización, instrumento pedagógico fundamental dentro del ciclo de la atención, para orientar e informar antes durante y después de la atención propiamente dicha.

F. Baños para usuarios



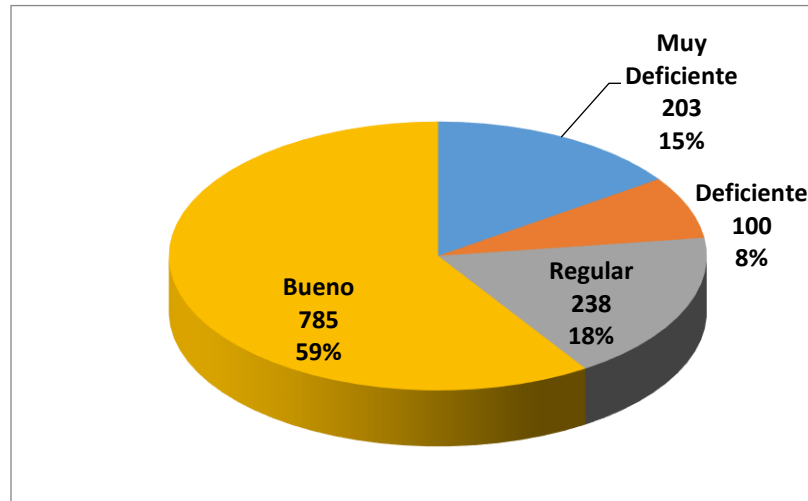
La dotación de este mobiliario, no ha recibido la atención que corresponde, según se desprende de la encuesta, adicional al efecto presupuestal que tiene subsanar esta deficiencia, las construcciones no siempre contemplan este equipamiento. Sin embargo, se considera procedente que se establezca como requisito indispensable que los puntos de atención estén dotados del servicio de baño para el uso y servicio de los ciudadanos.

G. Ascensores para los usuarios



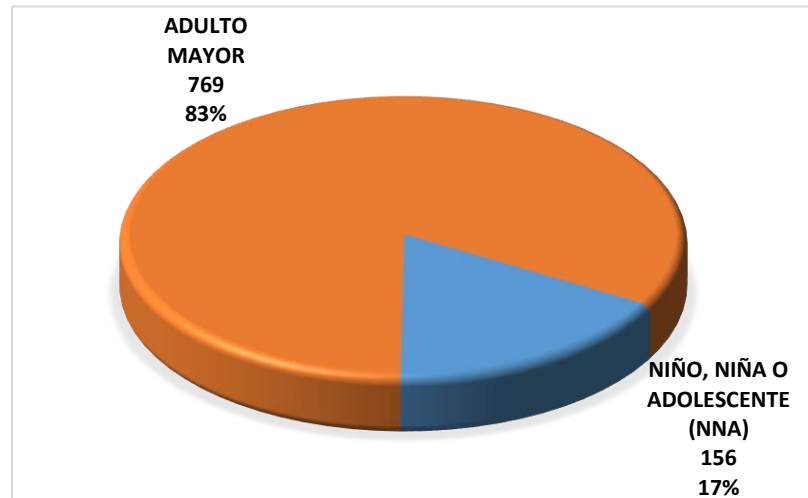
Los resultados de la encuesta, son bastante homogéneos en cuanto a la necesidad de mejorar el equipamiento de mobiliario físico (baños, ascensores), reflejando que estas consideraciones no han sido priorizadas como inherentes a un servicio de calidad. El área de construcciones e instalaciones, podría ser objeto un inventario minucioso para jerarquizar las necesidades y posibilidades de ir gradualmente supliendo las deficiencias, bien sea que los puntos de atención estén en el primer piso o reubicándolos.

H. La privacidad del espacio físico durante la entrevista o la denuncia fue



III. Enfoque diferencial del usuario

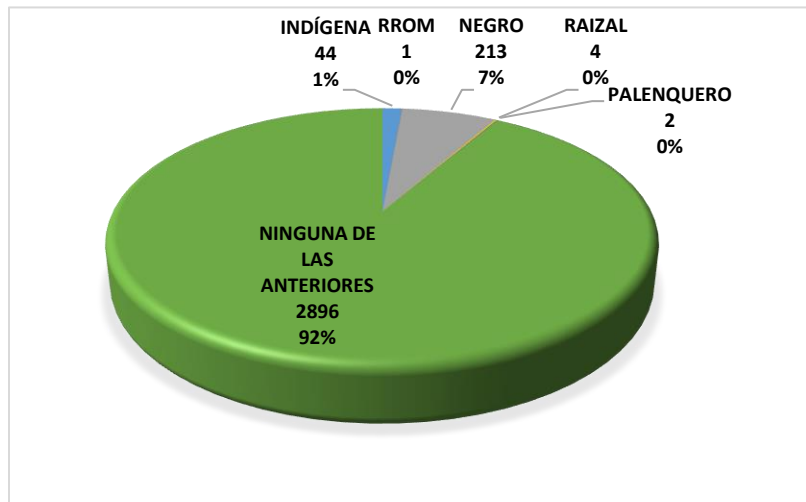
1. Enfoque Etéreo



La encuesta responde a la búsqueda de insumos e información, para adelantar acciones concretas que visibilicen una atención ajena a cualquier sentido de discriminación o exclusión, considera la variable etaria de vital importancia para el diseño de instrumentos y formulación de políticas en equidad e igualdad de oportunidades para toda la población. La encuesta registra, Que el 84%, de las víctimas y usuarios, son adultos mayores.

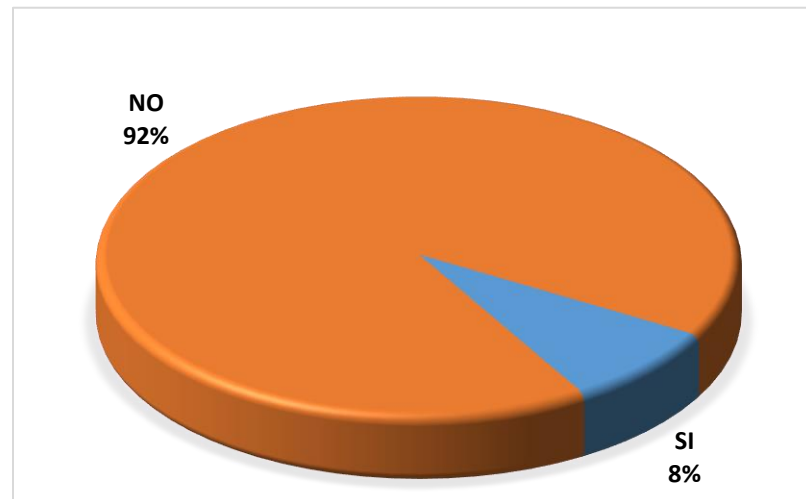
2. Auto reconocimiento Étnico y Racial

2.1 De acuerdo con sus costumbres y tradiciones, usted se considera:



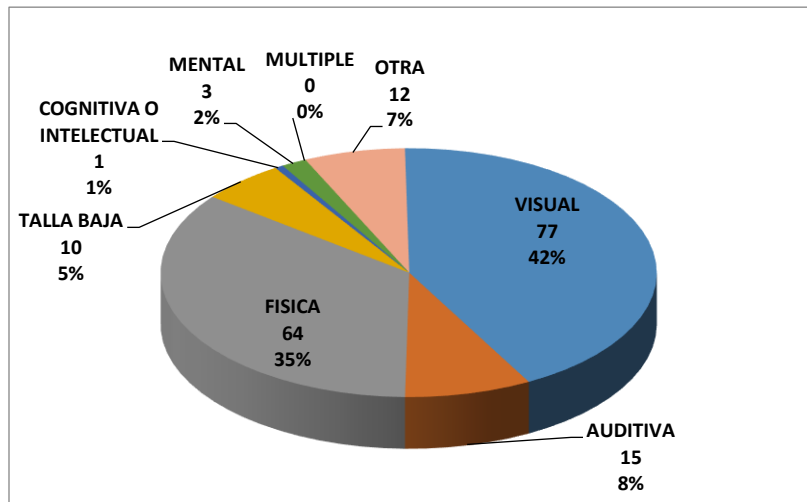
Ajustar la capacidad institucional y mejorar la capacidad de los servidores con el fin de atender la diversidad y heterogeneidad, constituye otro referente de mejora para velar con efectividad en el respeto, protección y realización de los derechos humanos. El 8%, aparentemente bajo comparado con el total, adquiere relevancia frente a las políticas de enfoque diferencial.

3. ¿Tiene o presenta alguna discapacidad?



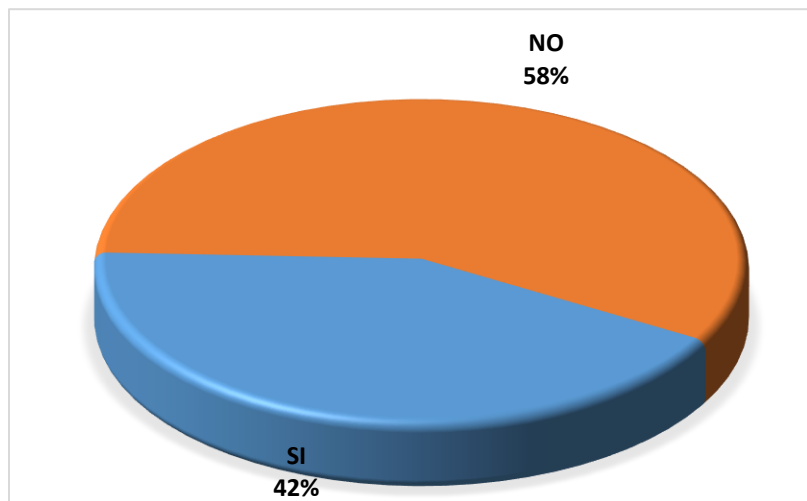
La importancia de advertir, que cualquier limitación o barrera del entorno para el desempeño, participación, o goce efectivo de los derechos de los usuarios, víctimas y ciudadanos en general, puede derivar en situaciones o condiciones de discriminación, es entre otros, uno de los objetivos de la encuesta al medir esta dimensión de la calidad del servicio.

3.1. Su discapacidad es:



Identificar y reconocer el grado y condición de discapacidad, alertan sobre la necesidad y la conveniencia de implementar mecanismos que faciliten la inclusión que promueve el enfoque diferencial al prestar atención a nuestros usuarios y ciudadanos.

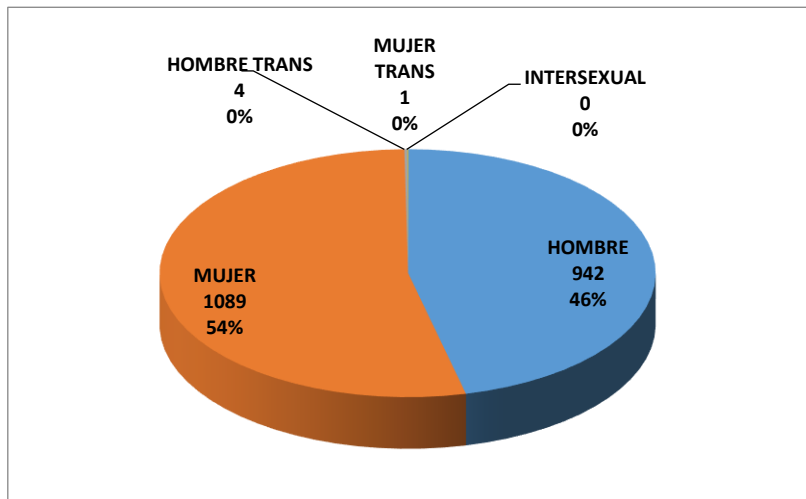
3.2. Con relación a dicha discapacidad, ¿recibió atención especial o preferente?



La respuesta negativa, de un 58%, reafirma la pertinencia de continuar indagando y profundizando la consistencia entre la respuesta de los encuestados y la calidad y capacidad institucional de atender la heterogeneidad y diversidad que caracteriza cada usuario.

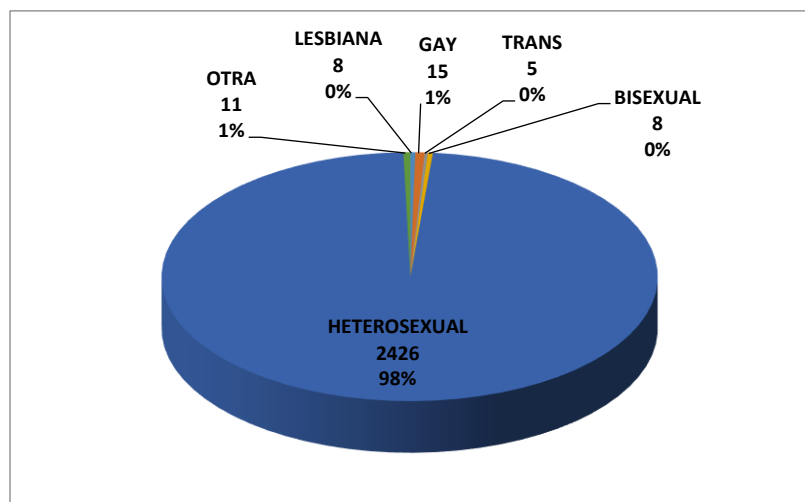
4. ¿Me permite hacerle unas preguntas sobre sexualidad e identidad sexual?

4.1 ¿Cuál es su identidad de género?



La respuesta a esta pregunta, se orienta a medir condiciones o situaciones que puedan originar algún grado de segregación en virtud de preconceptos o prejuicios. Las identidades

4.2. ¿Cuál es su orientación sexual?



El registro de orientación sexual diferente al heterosexual, permite hacer énfasis en la procedencia y necesidad de implementar procedimientos adecuados a la pluriculturalidad, valores y roles propios o adoptados.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - TITULARES DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA 2016

La Subdirección de Planeación de la Fiscalía General de la Nación, aplicó esta encuesta en el mes de julio de 2016, con el fin de conocer la percepción de los testigos protegidos en cuanto al cumplimiento de los servicios prestados por el Programa de Protección y Asistencia.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA:

Universo de estudio: Población total de 472 casos, tanto a Nivel Central como las Regionales de Protección y Asistencia

Unidades de Selección: 114 titulares seleccionados al azar.

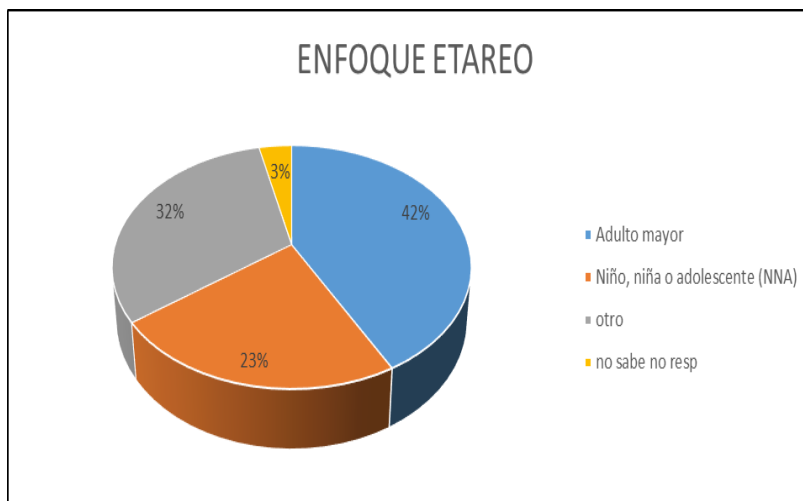
Muestra: Se estableció mediante el Módulo del programa SPSS

Tamaño De La Muestra Por Unidades Regionales:

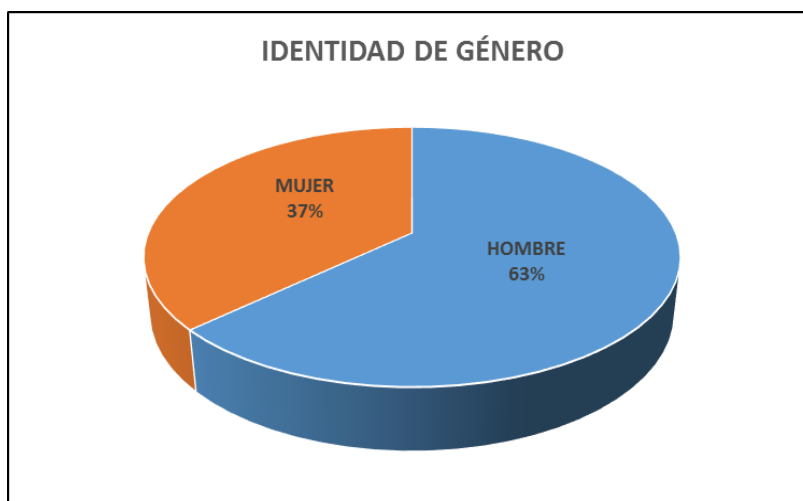
REGIONAL	POBLACION	PROPORCION	n=114	TAMAÑO DE LA MUESTRA
Bogotá	127	0,269067797	30,68602194	31
Barranquilla	47	0,099576271	11,35624434	11
Bucaramanga	75	0,158898305	18,1216665	18
Cali	77	0,163135593	18,60491094	19
Ibague	54	0,11440678	13,04759988	13
Medellín	53	0,112288136	12,80597766	13
Pereira	39	0,082627119	9,423266579	9
Total	472	1	114	114

PRINCIPALES CONCLUSIONES:

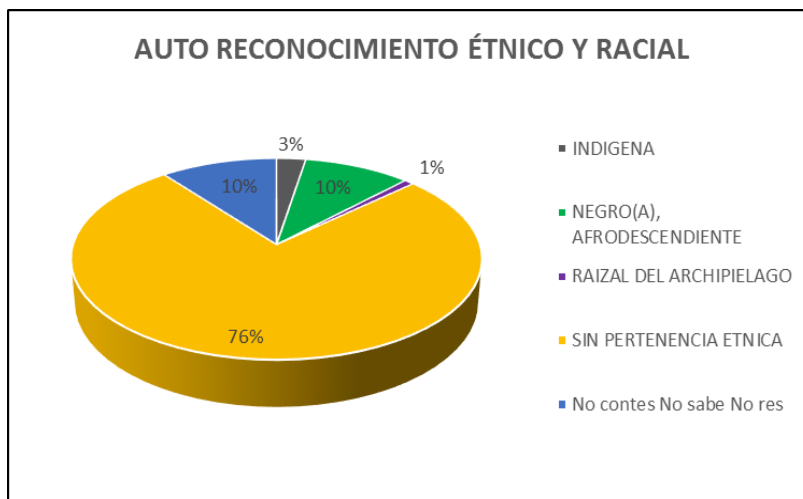
- El 42% de la población encuestada son adultos mayores.
- De este porcentaje el 27% presenta algún tipo de discapacidad, y de esta población el 53.84% manifiesta que recibió un trato especial por su condición.
- El 23% de la población son menores de edad titulares; evidenciando que un importante porcentaje de la sociedad está siendo afectada por las organizaciones delincuenciales involucrando menores de edad como víctimas o integrantes de sus organizaciones.



- En el total de la población encuestada se evidencia un 63% de género masculino y un 37% de género femenino.



- Cabe resaltar que gracias a la actualización del formato de la encuesta, se logró identificar y recolectar de forma más clara, la información relacionada con el Enfoque Diferencial de Género en la población encuestada, encontrando que un 10% se identifica como afrodescendiente, un 3% como indígena y un 1% como raizal de archipiélago; así mismo, un 76% no se identifica con ningún grupo en especial.



ACTIVIDADES REPRESENTATIVAS

Es evidente el compromiso y la calidad en la orientación y de la recepción que en promedio están del orden del 90% donde los encuestados ven una atención buena por parte de los servidores (Orientadores, receptores, fiscales, asistentes de fiscal y vigilantes).

En relación a los temas de infraestructura se evidencia la necesidad de intervenir los puntos de atención de la Entidad para mejorar la calidad en la prestación del servicio, en especial en los temas de baños y de acceso para personas discapacitadas.

Frente a la pregunta “Califique la orientación que recibió durante su modalidad en la incorporación”. Se evidencia que el 71% de la población encuestada recibió una muy buena inducción y el 23% se sintió bien orientado y solo el 5% no recibió la orientación que esperaba.

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - TITULARES DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA 2016

En la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano de 2015, se aplicó un nuevo modelo de encuesta, con el fin de evaluar mayor eficacia y certeza de la percepción del usuario con respecto al servicio prestado por el Programa de Protección y Asistencia en lo que se relaciona con: Orientación, infraestructura y trato recibido por el (los) Servidor(es) de la Fiscalía General de la Nación.

En los resultados para el tema “Califique el trato que recibió por parte de los servidores del programa”. Se encuentra que el 63% califica muy bueno, un 30% bueno y un 5% no se encuentra satisfecho con el trato recibido.

Dentro de la evaluación de “Califique el Servicio del Programa en Seguridad y Asistencia” se evidenció que un 96% de los encuestados está satisfecho con el servicio de Seguridad y Asistencia. Sin embargo el 6% no se encuentra satisfecho con el servicio asistencias psicológicas y salud, ya que obtuvieron la mayor cantidad de calificación en los rangos inferiores.

En la valoración de “Como califica las sedes donde fue instalado”, se encontró que con respecto al año anterior la calificación bajo en un 6%; lo que implica revisar el tema de las condiciones de las sedes y su adecuación, con el fin de establecer que necesidades de accesibilidad tienen las personas en situación de discapacidad, ya que no están siendo atendidas satisfactoriamente. Otro aspecto importante a tener en cuenta para su revisión es la percepción de seguridad en la sede, puesto que su puntaje negativo está dentro de los más referenciados.

En cuanto a “Como Califica la Manutención o Recursos que se Asignan” se puede denotar que el 85% está de acuerdo con los recursos asignados, el 6% no está conforme con el tiempo que se toma para la disponibilidad de entrega de los recursos al igual que manifiestan su inconformismo con los recursos de apoyo adicionales a su manutención

Para el consolidado general de la encuesta, se puede analizar que en términos generales la población objeto del Programa de Protección y Asistencia, tiene una percepción favorable del 89%. El cual comparado con el año anterior bajo en 4% lo que indica, que se deben replantear las estrategias de mejora y analizar los controles establecidos con el propósito de mejorar la calificación en el alcance de los objetivos de la Dirección Nacional de Protección y Asistencia.