



**FISCALÍA**

GENERAL DE LA NACIÓN

En la calle y en los territorios

# INFORME PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2023

Doctor:  
**Francisco Barbosa Delgado**  
Fiscal General de la Nación



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

---

Tipo de Atención	Herramienta utilizada	Proceso	Población Objeto	Cantidad de respuestas
Presencial en los Centros de Atención de la Fiscalía (CAF)	Código QR	Gestión de Denuncias y Análisis de Información	288.994	3.251
Chat, Llamada telefónica a través de internet, Llamada telefónica a través del Centro de Contacto de la entidad	Encuesta virtual	Gestión de Denuncias y Análisis de Información	415.161	19.855
Denuncia Virtual	Encuesta virtual	Gestión de Denuncias y Análisis de Información	55.234	24.257
Presencial en sedes de atención de Justicia Transicional	Código QR	Gestión de Denuncias y Análisis de Información	11.225	420
Presencial a los beneficiarios del Programa de Protección y Asistencia	Encuesta presencial	Protección y Asistencia	266	94



# PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN.

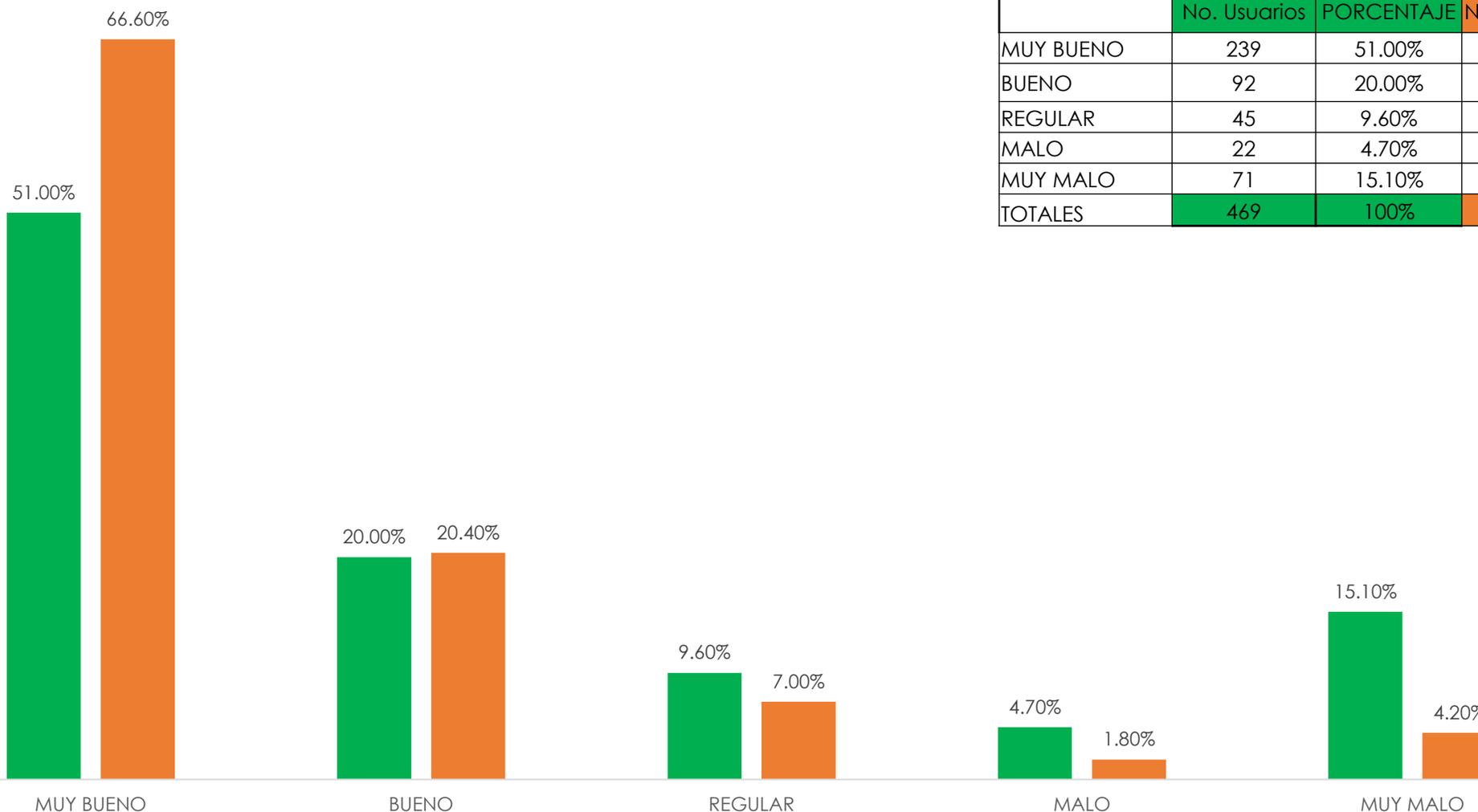
RESULTADOS ENCUESTA CÓDIGO QR - CENTRO DE ATENCIÓN DE LA FISCALÍA - CAF

---

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que hicieron uso del Código QR dispuesto en los Centros de Atención de la Fiscalía CAF.
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron desde un equipo celular de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas
<b>Población Objeto</b>	288.994 usuarios registrados en el Sistema Web de Turnos
<b>Respuestas efectivas</b>	3251 usuarios respondieron la encuesta
<b>Fecha de aplicación</b>	01 de diciembre de 2022 al 31 de mayo de 2023
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Usuarios que desde el celular voluntariamente escanearon el código QR publicado en los CAF

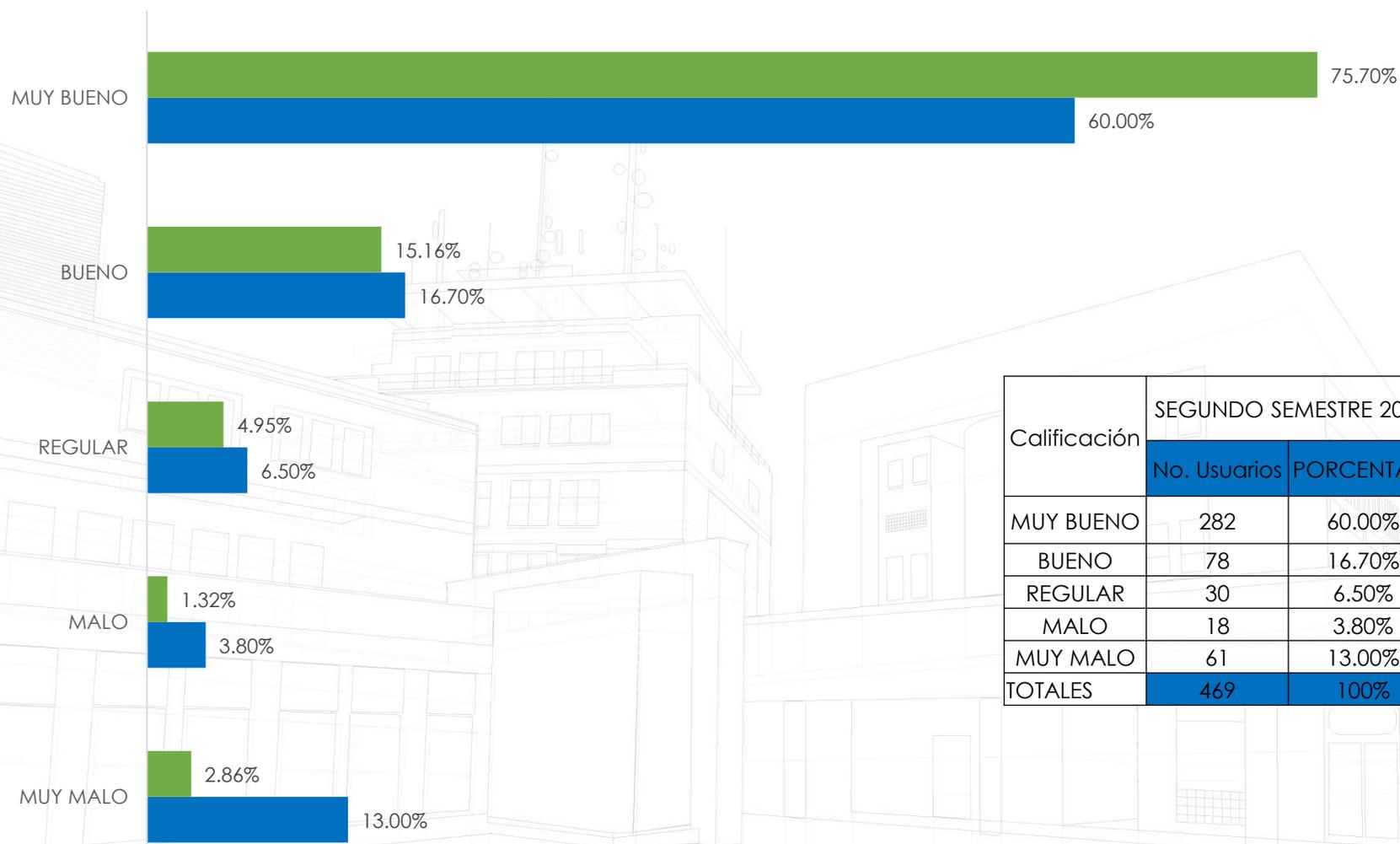
# Pregunta No 1. ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?



Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	239	51.00%	2165	66.60%	AUMENTA
BUENO	92	20.00%	662	20.40%	AUMENTA
REGULAR	45	9.60%	227	7.00%	DISMINUYE
MALO	22	4.70%	60	1.80%	DISMINUYE
MUY MALO	71	15.10%	137	4.20%	DISMINUYE
TOTALES	469	100%	3251	100%	

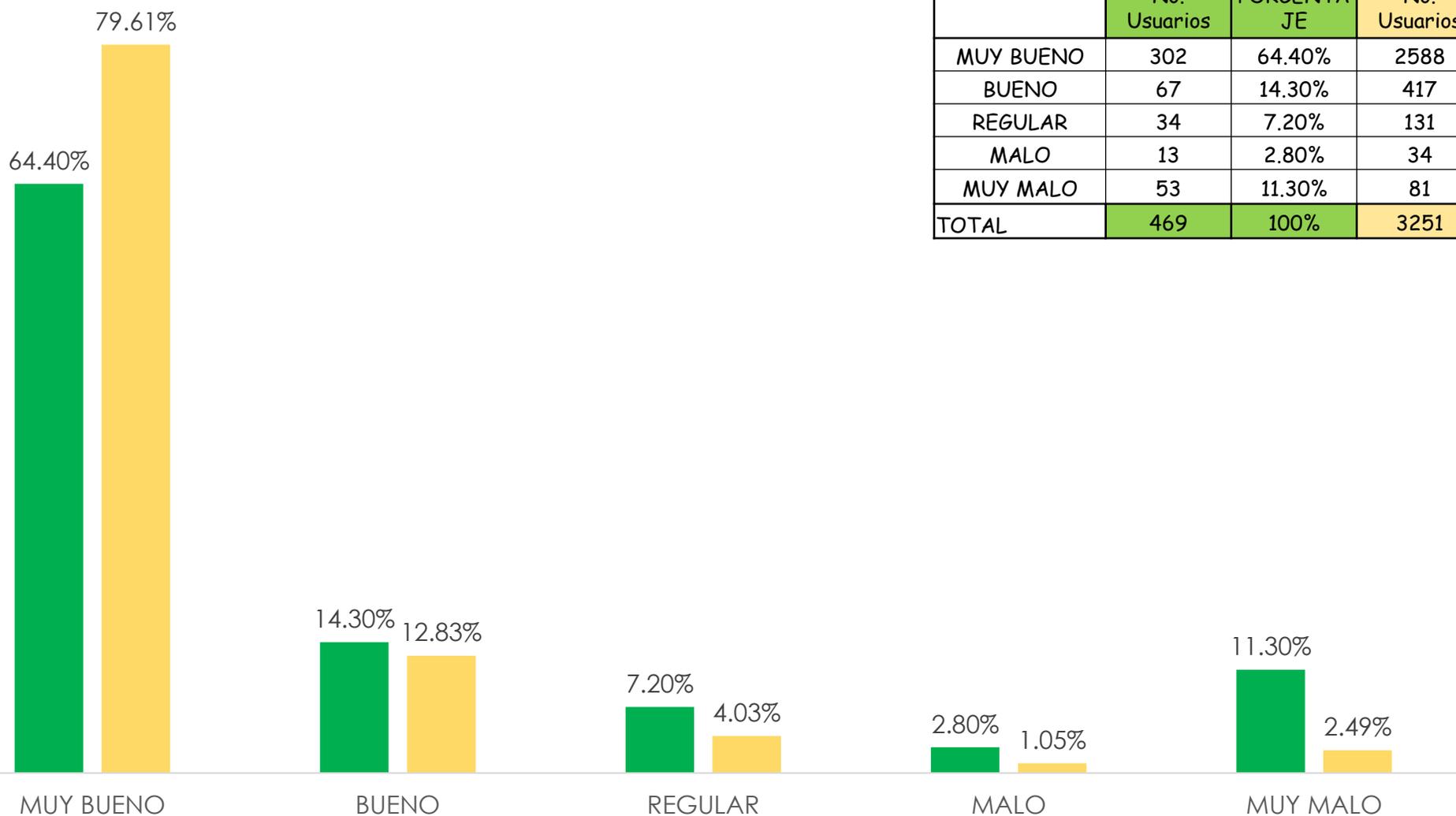


## Pregunta No 2. ¿Cómo califica la información suministrada por parte del servidor que lo atendió?



Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	282	60.00%	2461	75.70%	AUMENTA
BUENO	78	16.70%	493	15.16%	DISMINUYE
REGULAR	30	6.50%	161	4.95%	DISMINUYE
MALO	18	3.80%	43	1.32%	DISMINUYE
MUY MALO	61	13.00%	93	2.86%	DISMINUYE
TOTALES	469	100%	3251	100%	

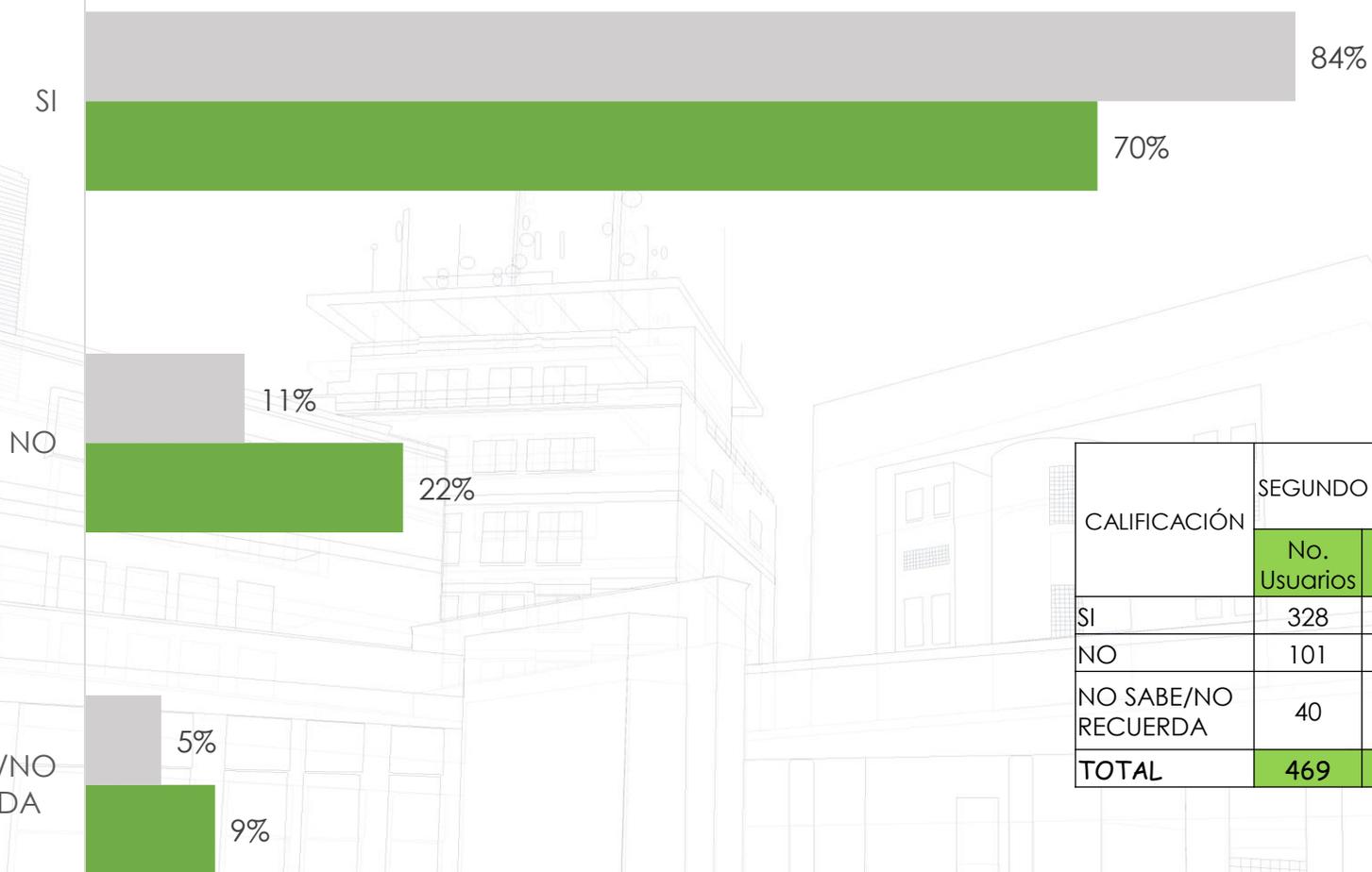
### Pregunta No 3. ¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor que lo atendió?



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2022		SEGUNDO SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	Porcentaje	No. Usuarios	Porcentaje	
MUY BUENO	302	64.40%	2588	79.61%	AUMENTA
BUENO	67	14.30%	417	12.83%	DISMINUYE
REGULAR	34	7.20%	131	4.03%	DISMINUYE
MALO	13	2.80%	34	1.05%	DISMINUYE
MUY MALO	53	11.30%	81	2.49%	DISMINUYE
TOTAL	469	100%	3251	100%	



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



CALIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		COMPARATIVO
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
SI	328	70%	2720	84%	AUMENTA
NO	101	22%	359	11%	DISMINUYE
NO SABE/NO RECUERDA	40	9%	172	5%	DISMINUYE
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>	<b>100%</b>	<b>3251</b>	<b>100%</b>	

# PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN.

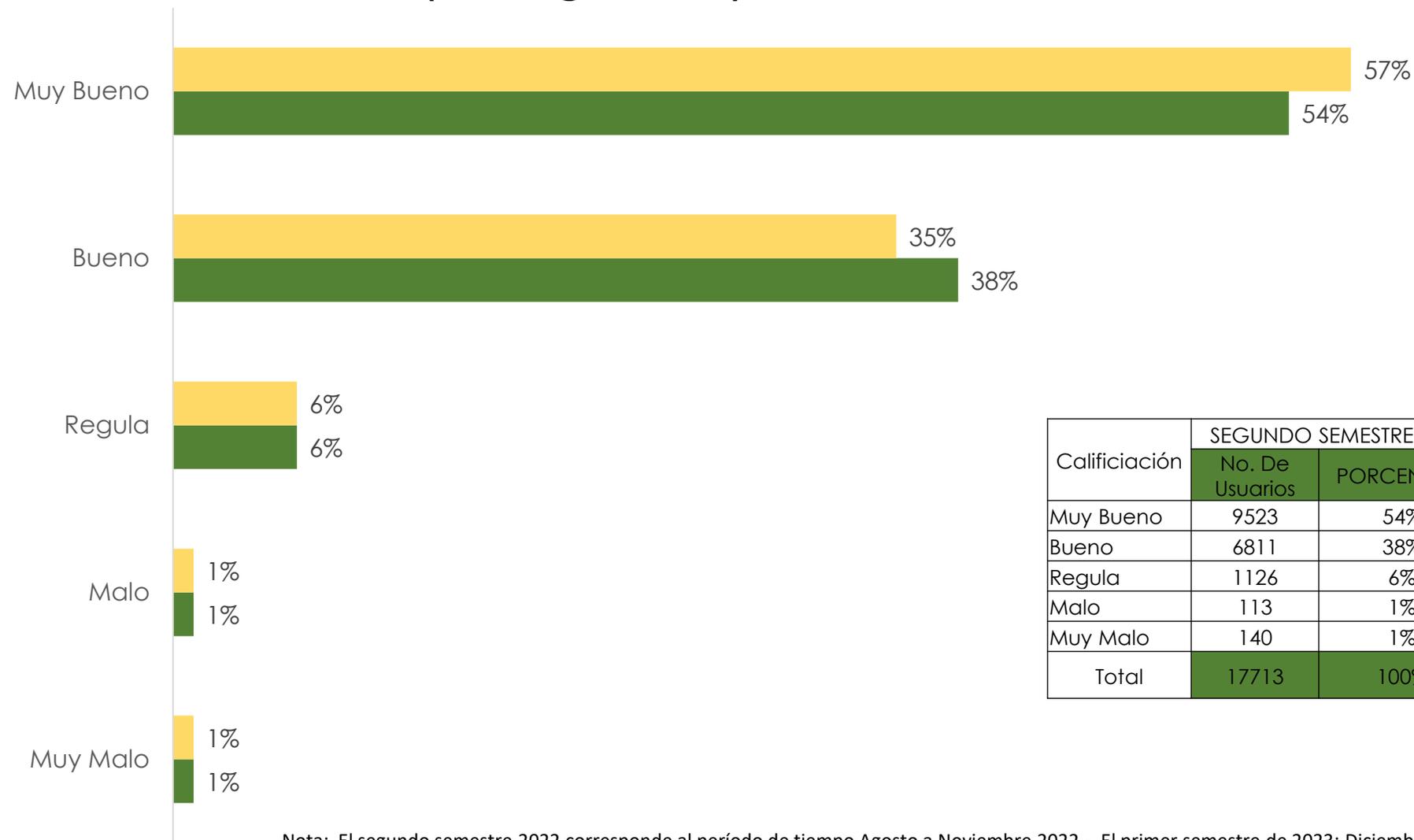
RESULTDO ENCUESTA VIRTUAL SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN PENAL –  
SUIP LINK

---

# FICHA TÉCNICA

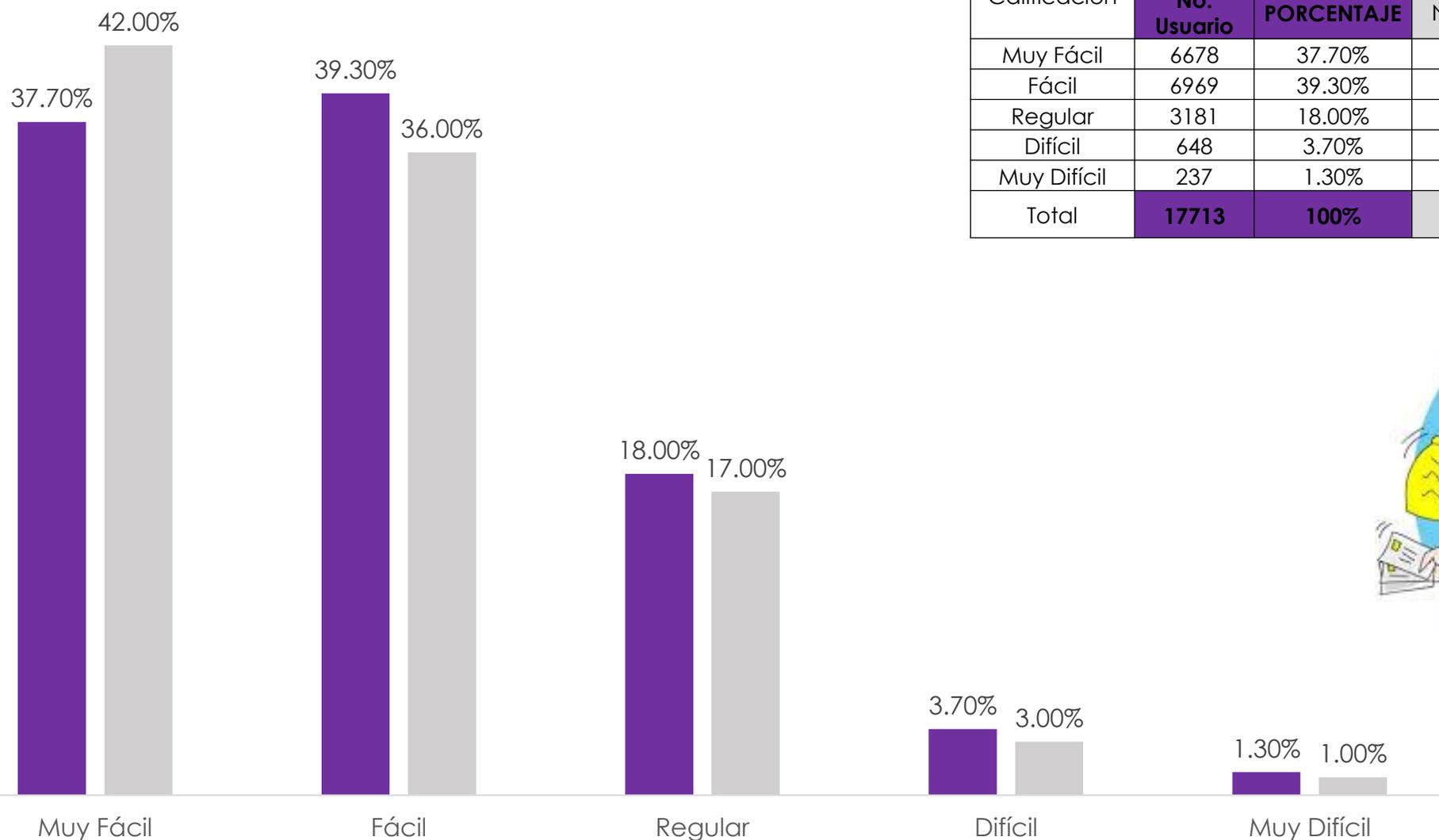
<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que hicieron uso del enlace enviado mediante correo electrónico desde el centro de Contacto o utilizaron el módulo de autogestión en los CAF para diligenciar la denuncia
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas, una vez terminaron de diligenciar la denuncia de manera virtual.
<b>Población Objeto</b>	55.234 usuarios que crearon denuncias virtuales
<b>Respuestas efectivas</b>	24.257 usuarios que respondieron la encuesta
<b>Fecha de aplicación</b>	01 de diciembre de 2022 al 31 de mayo de 2023
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Virtual y voluntario

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



Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. De Usuarios	PORCENTAJE	No. De Usuarios	PORCENTAJE	
Muy Bueno	9523	54%	13876	57%	AUMENTA
Bueno	6811	38%	8597	35%	DISMINUYE
Regula	1126	6%	1459	6%	SE MANTIENE
Malo	113	1%	172	1%	SE MANTIENE
Muy Malo	140	1%	153	1%	SE MANTIENE
Total	17713	100%	24257	100%	

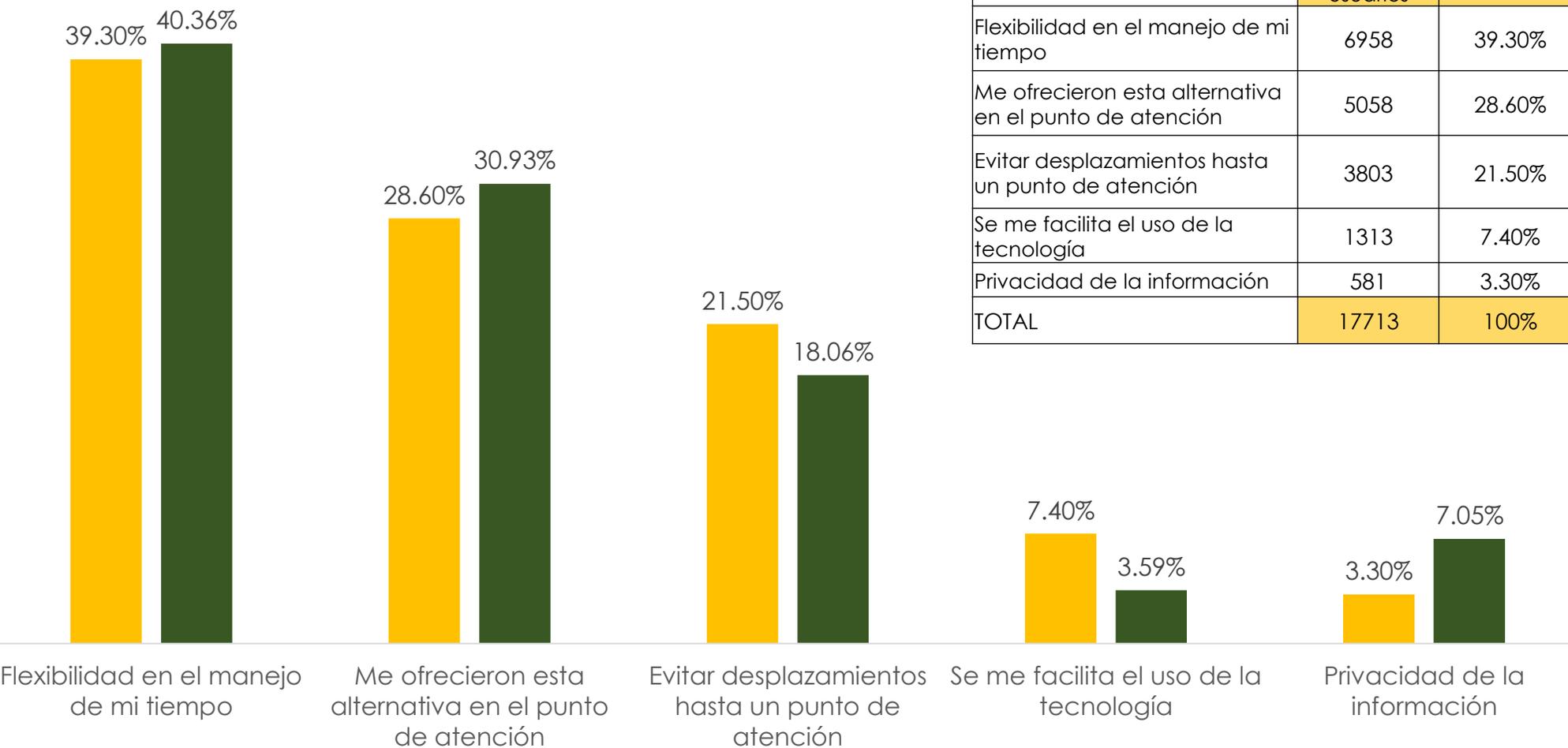
## Pregunta No 2. ¿Qué tan fácil fue hacer su denuncia virtual?



Calificación	Segundo semestre 2022		Primer semestre 2023		Comparativo
	No. Usuario	PORCENTAJE	No. Usuario	PORCENTAJE	
Muy Fácil	6678	37.70%	10194	42.00%	AUMENTA
Fácil	6969	39.30%	8802	36.00%	DISMINUYE
Regular	3181	18.00%	4120	17.00%	DISMINUYE
Difícil	648	3.70%	812	3.00%	DISMINUYE
Muy Difícil	237	1.30%	329	1.00%	DISMINUYE
Total	<b>17713</b>	<b>100%</b>	24257	100%	



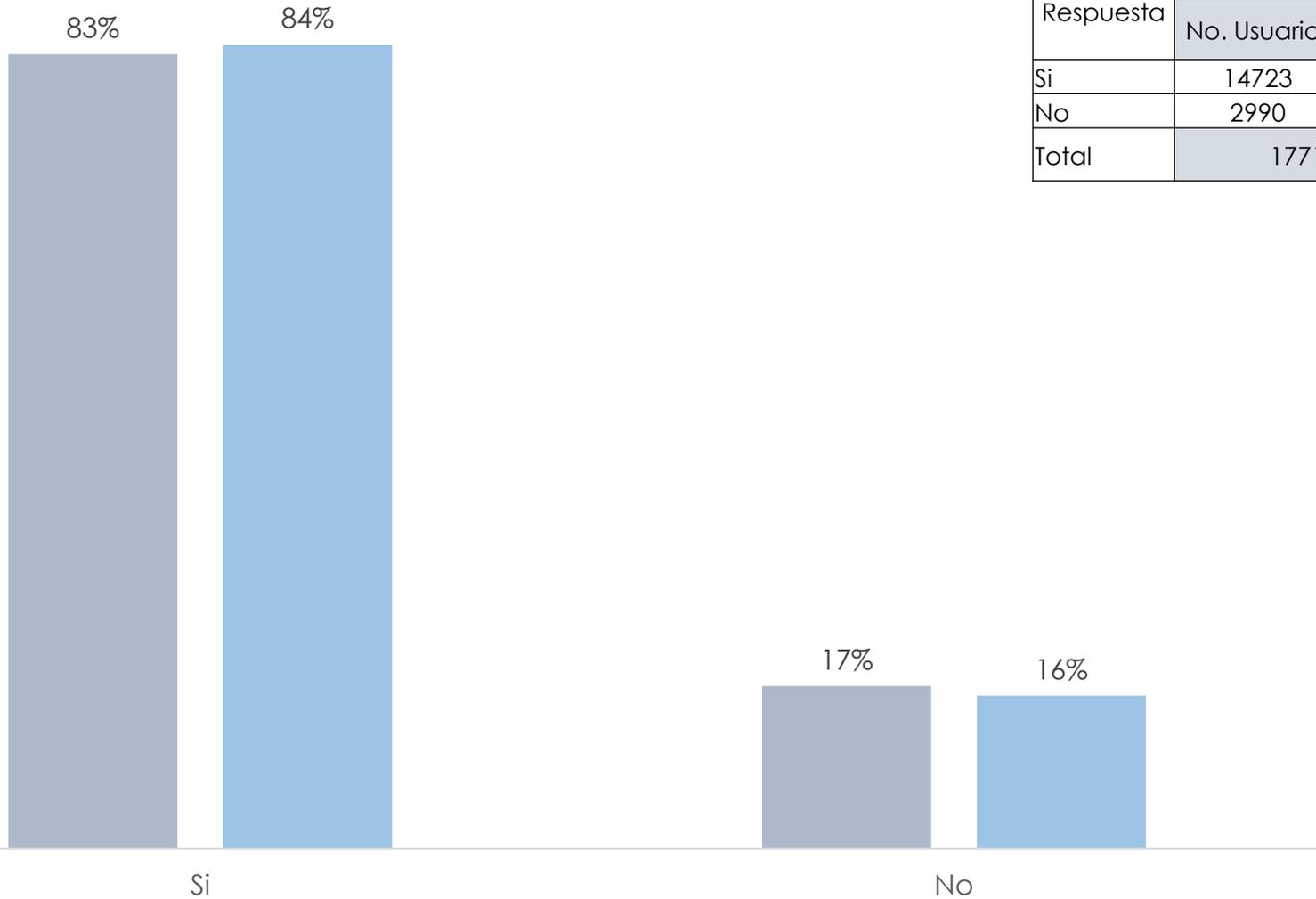
### Pregunta 3. ¿Cuál fue la principal motivación para hacer su denuncia de manera virtual?



Preguntas	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. de Usuarios	PORCENTAJE	No. de Usuarios	PORCENTAJE	
Flexibilidad en el manejo de mi tiempo	6958	39.30%	9791	40.36%	AUMENTA
Me ofrecieron esta alternativa en el punto de atención	5058	28.60%	7503	30.93%	AUMENTA
Evitar desplazamientos hasta un punto de atención	3803	21.50%	4382	18.06%	DISMINUYE
Se me facilita el uso de la tecnología	1313	7.40%	871	3.59%	DISMINUYE
Privacidad de la información	581	3.30%	1710	7.05%	AUMENTA
<b>TOTAL</b>	<b>17713</b>	<b>100%</b>	<b>24.257</b>	<b>100%</b>	

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

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



Respuesta	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
Si	14723	83%	20.378	84%	AUMENTA
No	2990	17%	3879	16%	DISMINUYE
Total	17713	100%	24257	100%	



# PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN.

RESULTADOS ENCUESTA LÍENA 122, CHAT Y CLICK TO CALL – CENTRO DE CONTACTO

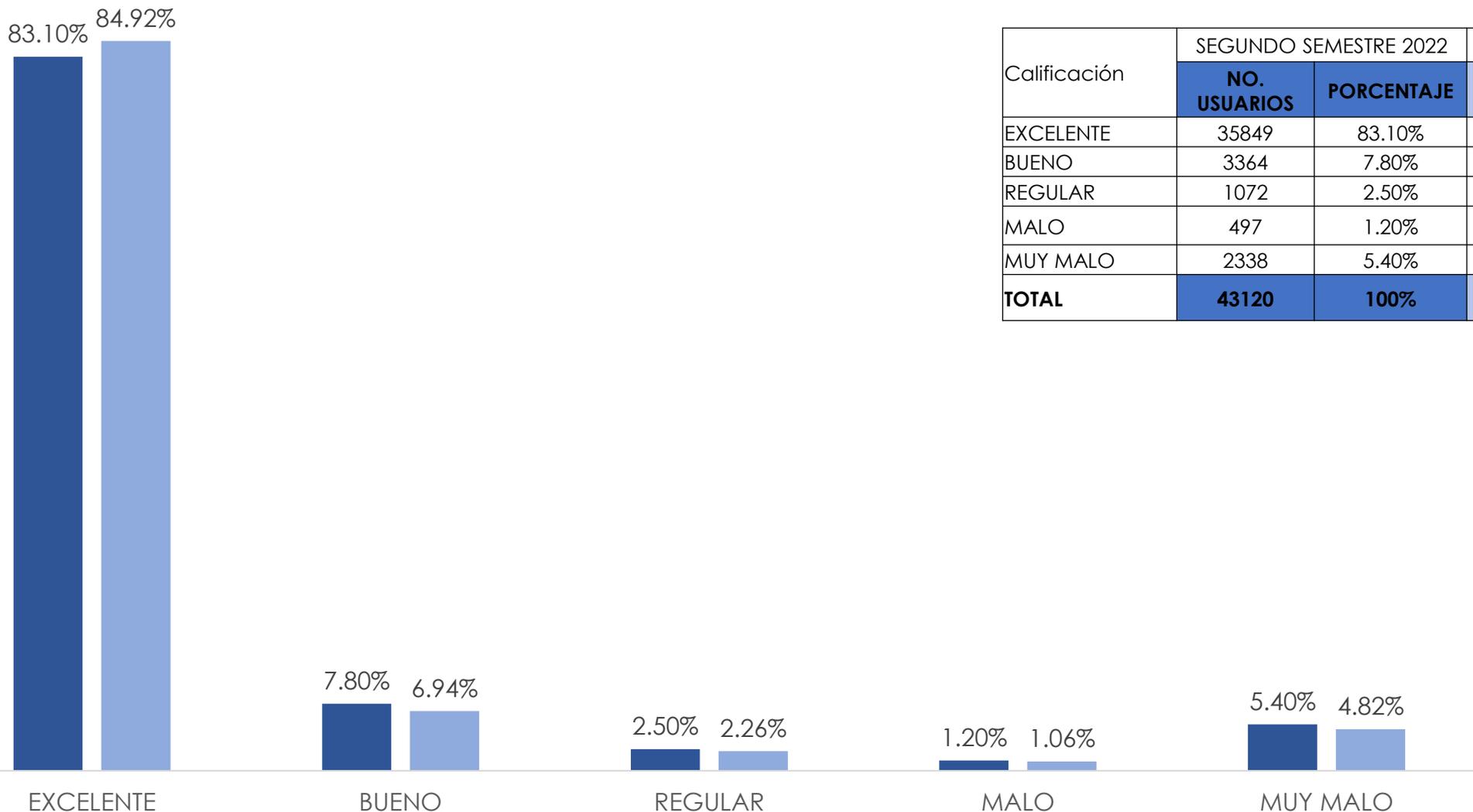
---

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que hicieron uso del canal telefónico 122, Chat y Click To Call dispuesto en el Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación.
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron de manera voluntaria las tres (3) preguntas, una vez finalizaron la comunicaron con el Centro de Contacto
<b>Población Objeto</b>	415.161 usuarios
<b>Encuestas efectivas</b>	19855 usuarios en promedio que respondieron encuesta
<b>Fecha de aplicación</b>	Diciembre 2022 a mayo 2023
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Telefónico, chat y llamada por internet - Aleatorio y voluntario

# RESULTADO LÍNEA 122

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

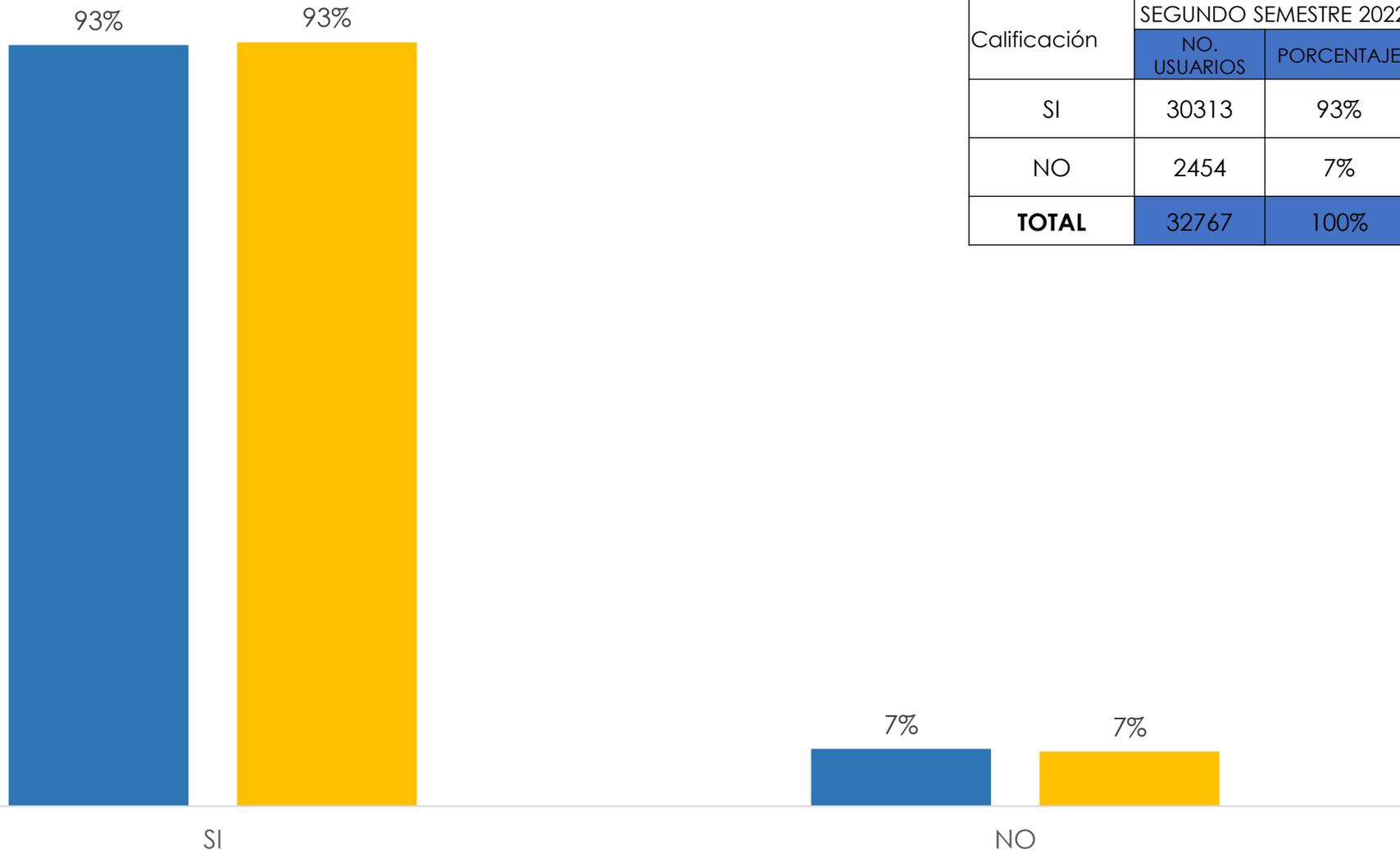


Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
EXCELENTE	35849	83.10%	51790	84.92%	AUMENTA
BUENO	3364	7.80%	4232	6.94%	DISMINUYE
REGULAR	1072	2.50%	1379	2.26%	DISMINUYE
MALO	497	1.20%	646	1.06%	DISMINUYE
MUY MALO	2338	5.40%	2937	4.82%	DISMINUYE
<b>TOTAL</b>	<b>43120</b>	<b>100%</b>	<b>60984</b>	<b>100%</b>	



## RESULTADO LÍNEA 122

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

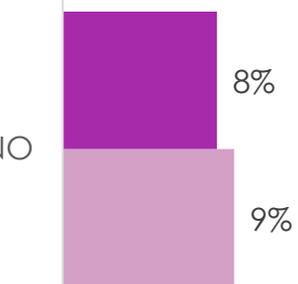
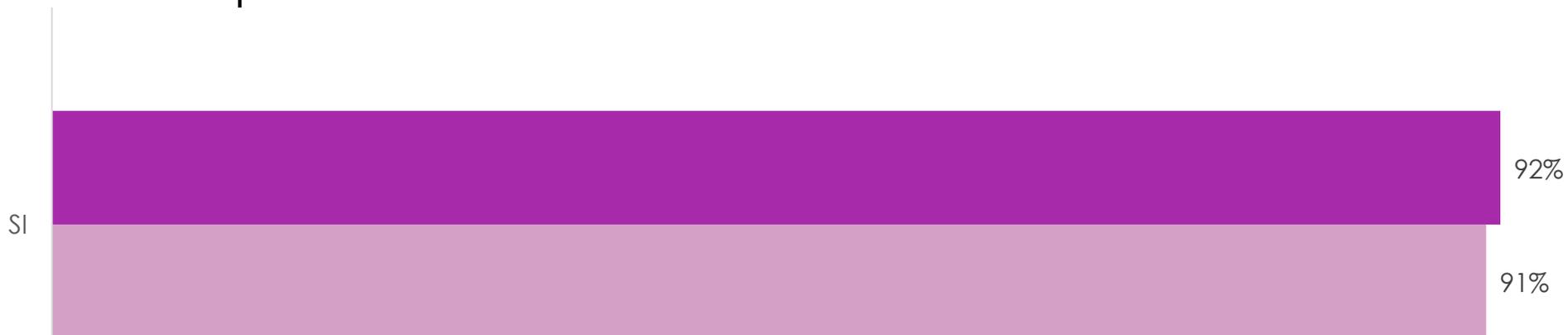


Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	30313	93%	38249	93%	SE MANTIENE
NO	2454	7%	2736	7%	SE MANTIENE
<b>TOTAL</b>	<b>32767</b>	<b>100%</b>	<b>40985</b>	<b>100%</b>	



## RESULTADO LÍNEA 122

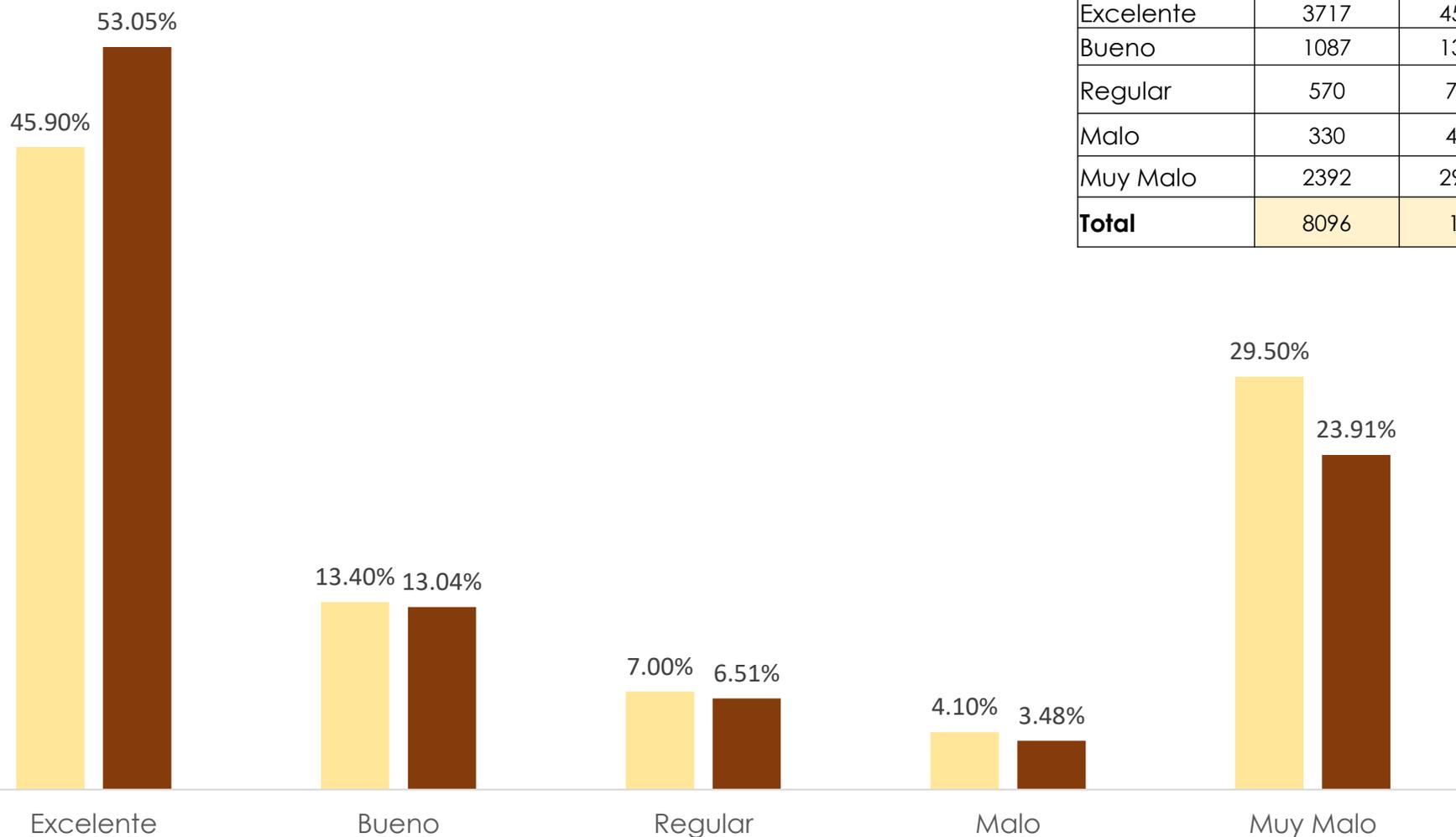
**Pregunta No 3.** ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?



Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. usuarios	PORCENTAJE	
SI	28142	91%	35343	92%	AUMENTA
NO	2747	9%	3115	8%	DISMINUYE
<b>TOTAL</b>	<b>30889</b>	<b>100%</b>	<b>38458</b>	<b>100%</b>	

# RESULTADO CHAT

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

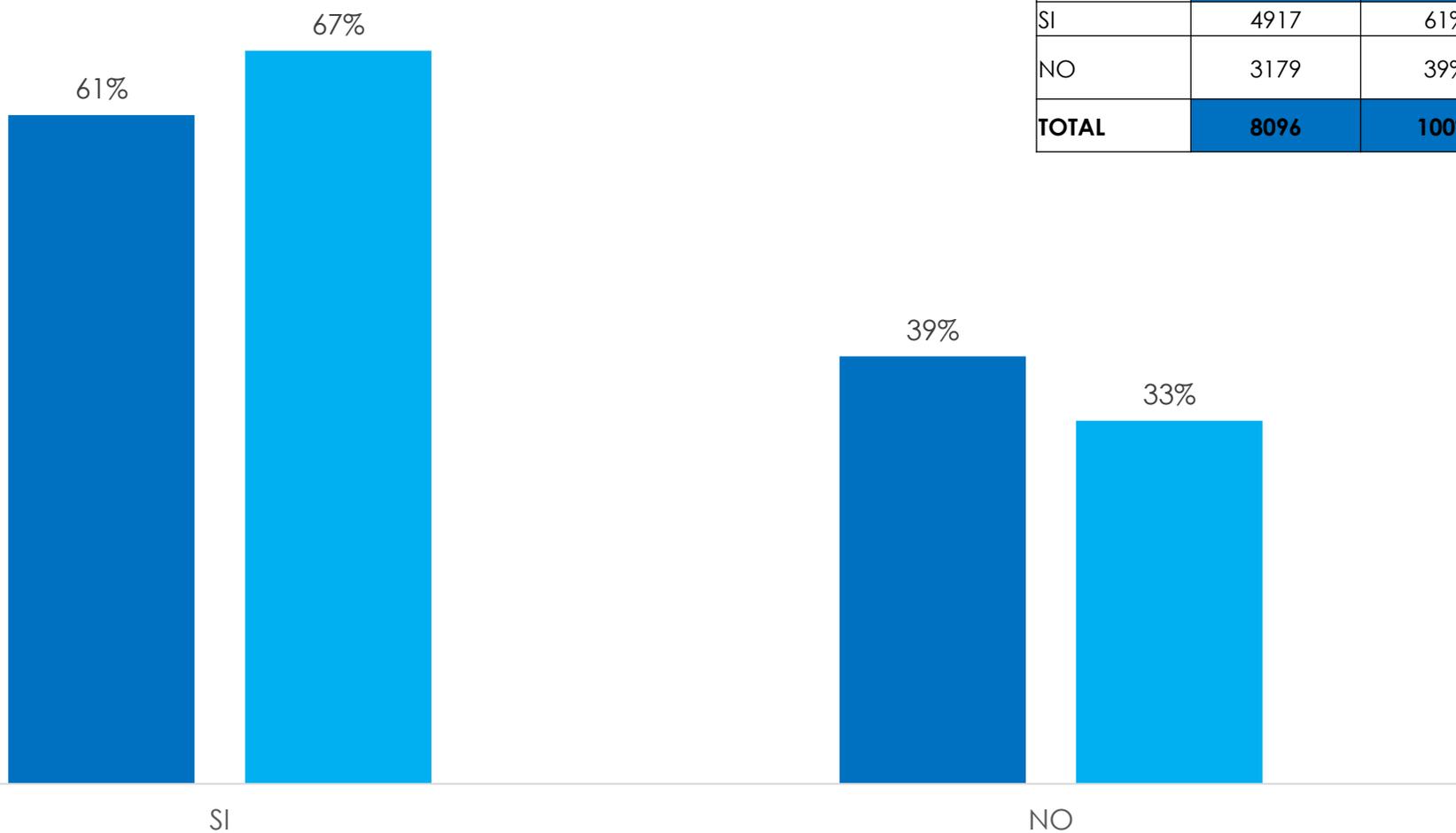


Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. De usuarios	PORCENTAJE	No. De usuarios	PORCENTAJE	
Excelente	3717	45.90%	3795	53.05%	AUMENTA
Bueno	1087	13.40%	933	13.04%	SE MANTIENE
Regular	570	7.00%	466	6.51%	DISMINUYE
Malo	330	4.10%	249	3.48%	DISMINUYE
Muy Malo	2392	29.50%	1710	23.91%	DISMINUYE
<b>Total</b>	<b>8096</b>	<b>100%</b>	<b>7153</b>	<b>100%</b>	



# RESULTADO CHAT

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

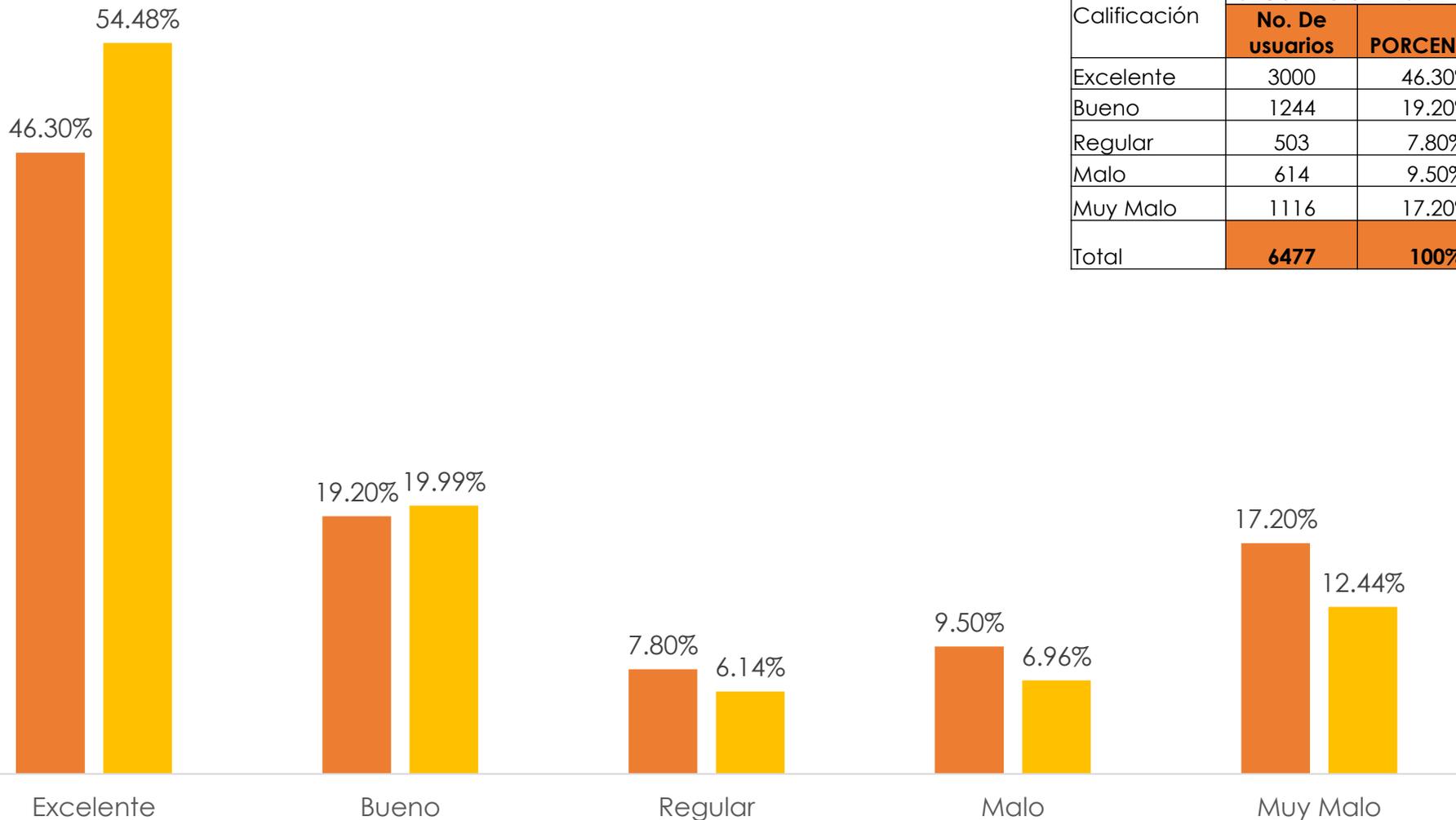


Respuesta	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	4917	61%	4793	67%	AUMENTA
NO	3179	39%	2372	33%	DISMINUYE
<b>TOTAL</b>	<b>8096</b>	<b>100%</b>	<b>7165</b>	<b>100%</b>	



# RESULTADOS CLICK TO CALL

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

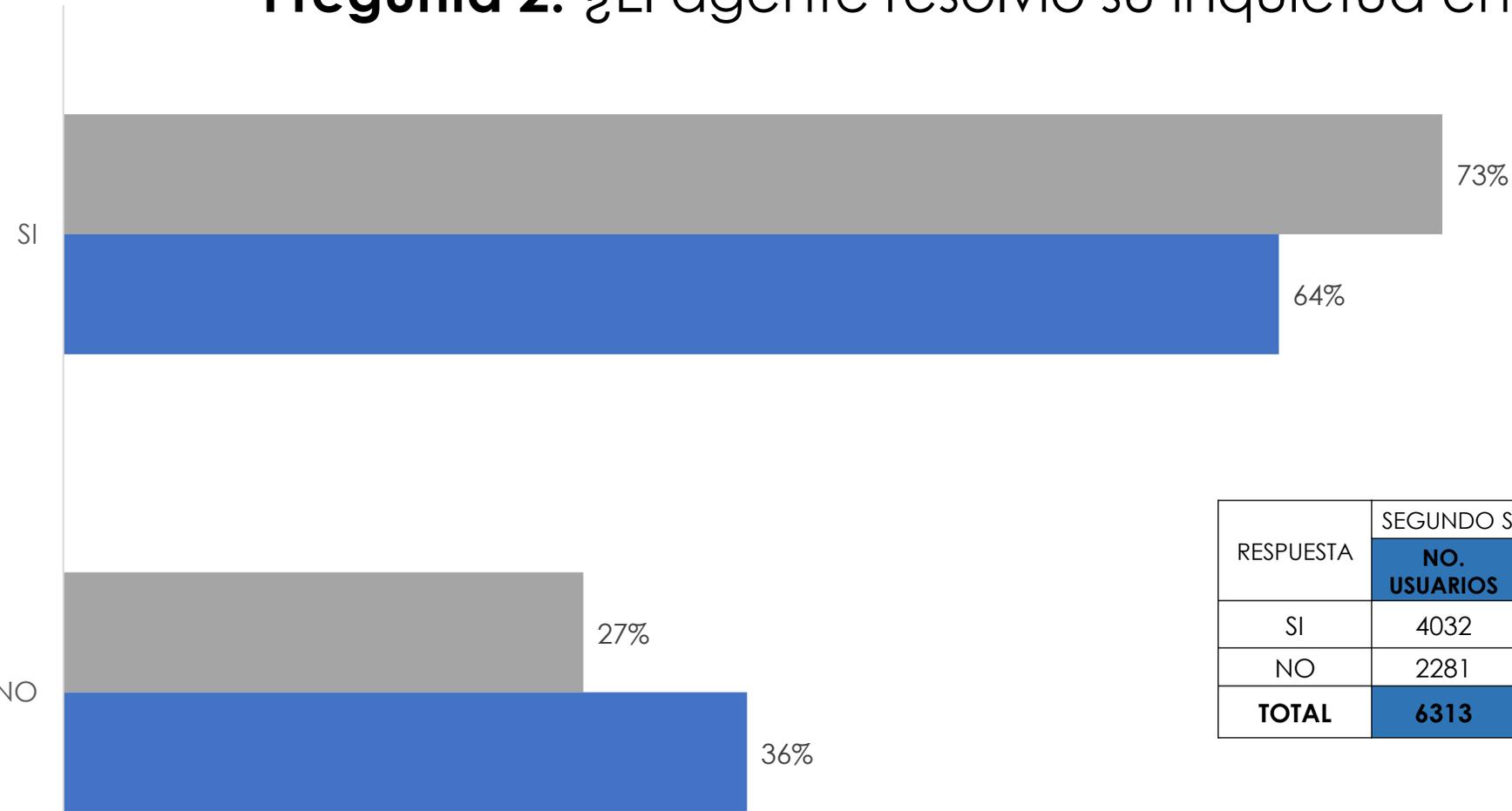


Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. De usuarios	PORCENTAJE	No. De usuarios	PORCENTAJE	
Excelente	3000	46.30%	6562	54.48%	AUMENTA
Bueno	1244	19.20%	2408	19.99%	AUMENTA
Regular	503	7.80%	739	6.14%	DISMINUYE
Malo	614	9.50%	838	6.96%	DIMINUYE
Muy Malo	1116	17.20%	1498	12.44%	DISMINUYE
Total	<b>6477</b>	<b>100%</b>	12045	100%	



# RESULTADOS CLICK TO CALL

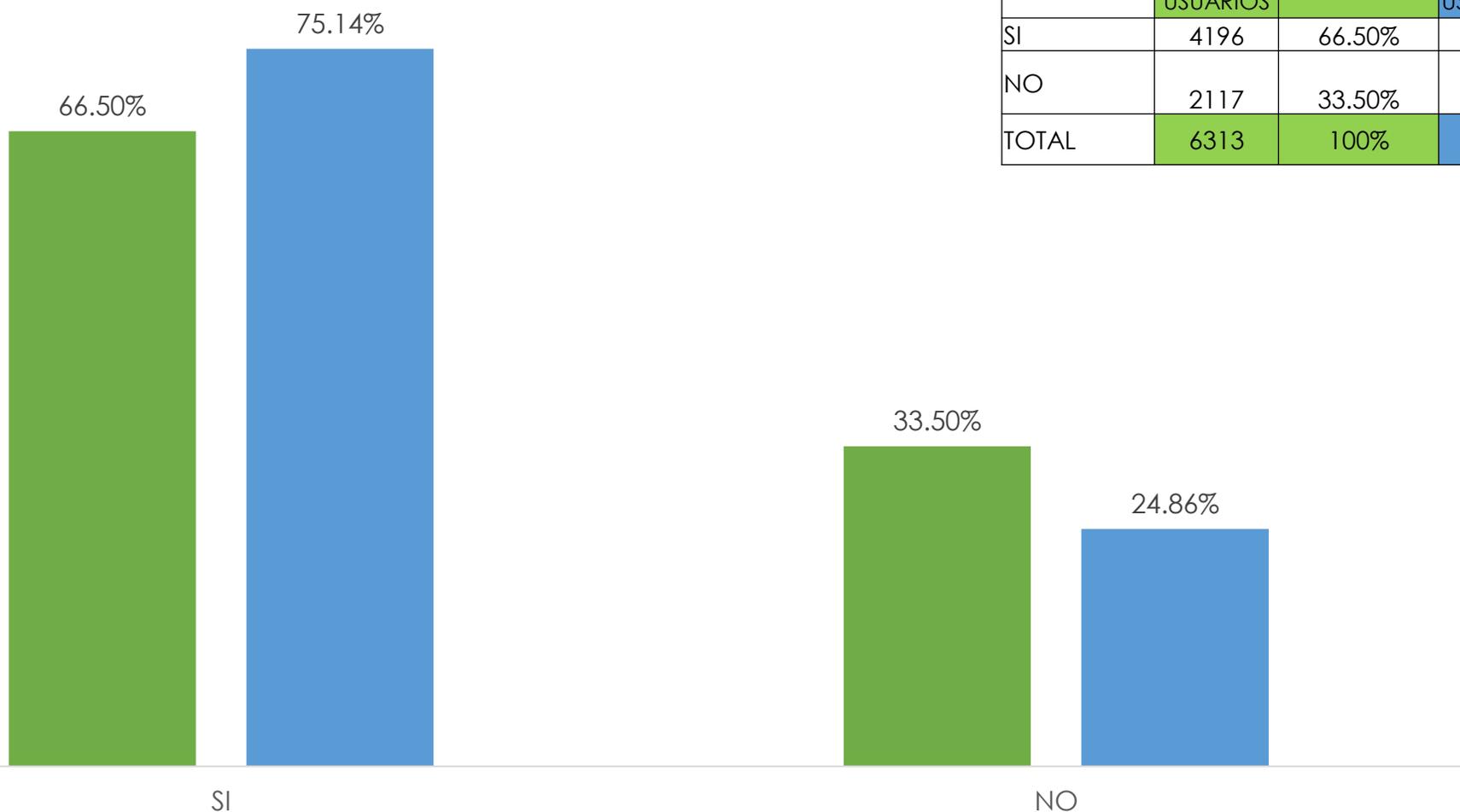
**Pregunta 2.** ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?



RESPUESTA	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	4032	64%	8740	73%	AUMENTA
NO	2281	36%	3295	27%	DISMINUYE
<b>TOTAL</b>	<b>6313</b>	<b>100%</b>	12035	100%	

## RESULTADOS CLICK TO CALL

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



RESPUESTA	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
SI	4196	66.50%	9051	75.14%	AUMENTA
NO	2117	33.50%	2994	24.86%	DISMINUYE
TOTAL	6313	100%	12045	100%	



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CÓDIGO QR - CENTRO DE ATENCIÓN DE LA FISCALÍA - CAF

Los resultados obtenidos corresponden a las respuestas registradas mediante el Código QR, publicado en los CAF. Esta estrategia mide la satisfacción de los usuarios, evidenciando que para periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2022 y el 31 de mayo 2023, observando que 3251 usuarios calificaron por medio de esta herramienta la satisfacción obtenida 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 Bueno y Muy Bueno aumenta en comparación con el segundo semestre de 2022, ubicando este indicador en la zona de cumplimiento, por lo que desde el proceso de Gestión de Denuncias se continuarán con las acciones en las seccionales a fin de mantener o mejorar este resultado.

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

Se observa que, en comparación con el semestre anterior, aumenta la calificación de Bueno y Muy Bueno en un 14.16%, mejorando la percepción del usuario en cuanto a este ítem de calefacción.

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

Al analizar los resultados de esta pregunta, se observa que, en comparación con el semestre anterior, aumenta la calificación de Bueno y Muy Bueno en un 13.74%, evidenciando la percepción del usuario con una mejora.

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

En comparación con el segundo semestre de 2022, se observa que se obtuvo un aumento en la percepción del usuario con relación a este ítem, se continuara con los esfuerzos en los modelos de atención para dar cumplimiento a esta tarea.

# ENCUESTA VIRTUAL SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN PENAL – SUIP LINK

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

Analizando los resultados de esta primera pregunta, se evidencia que la calificación Muy Bueno y Bueno en el primer período del 2023 se mantiene con el 92% vs. el período anterior, por lo que concluimos que esta herramienta tiene un alto grado de aceptación entre la mayoría de los usuarios que decidieron hacer uso de esta.

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

En esta segunda pregunta, se observa que el usuario califica como fácil y muy fácil en un 78% el uso de esta herramienta dispuesta para los usuarios que acceden a realizar su denuncia en autogestión.

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

La opción “Flexibilidad en El manejo de mi tiempo” continúa siendo la principal motivación para utilizar esta herramienta, con el 40%. También se observa un aumento de 2 puntos porcentuales vs. el período anterior en la opción “Me ofrecieron esta alternativa en el punto de atención”, que pasó de 28,6% a 30,93% en razón a se está incentivando el uso de esta herramienta en las sedes que cuentan con módulos de autogestión.

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

Se observa que, para este último período de tiempo analizado, el 84% de los usuarios que respondieron la encuesta virtual, 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, vs. el 83% en el período anterior.

# ENCUESTA LÍNEA 122, CHAT Y CLICK TO CALL – CENTRO DE CONTACTO

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

## LINEA 122

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

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

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

En esta segunda pregunta, se observa que el personal que presta la atención en este modelo de atención realiza una labor acorde a sus responsabilidades, manteniendo una calificación igual al semestre anterior, se continuará trabajando en mantener estas expectativas en un alto nivel.

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

Finalmente, al analizar los resultados de esta pregunta, se observa que la percepción de la satisfacción del usuario con relación al tiempo de respuesta aumenta en 1% en comparación con el semestre anterior, por lo que el proceso continuará trabajando en brindar una atención que cumplan con las expectativas del usuario y los lineamientos de la entidad.

# ENCUESTA LÍENA 122, CHAT Y CLICK TO CALL – CENTRO DE CONTACTO

## CHAT

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

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

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

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

# ENCUESTA LÍENA 122, CHAT Y CLICK TO CALL – CENTRO DE CONTACTO

## CLICK TO CALL

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

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

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

Para esta pregunta, se observa que el personal que presta la atención en este canal realiza una labor acorde a los lineamientos establecidos, 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 en 8.64% en comparación con el semestre anterior, por lo que el proceso continuará trabajando en brindar una atención que cumplan con los lineamientos establecidos en la entidad

# PROCESO JUSTICIA TRANSICIONAL.

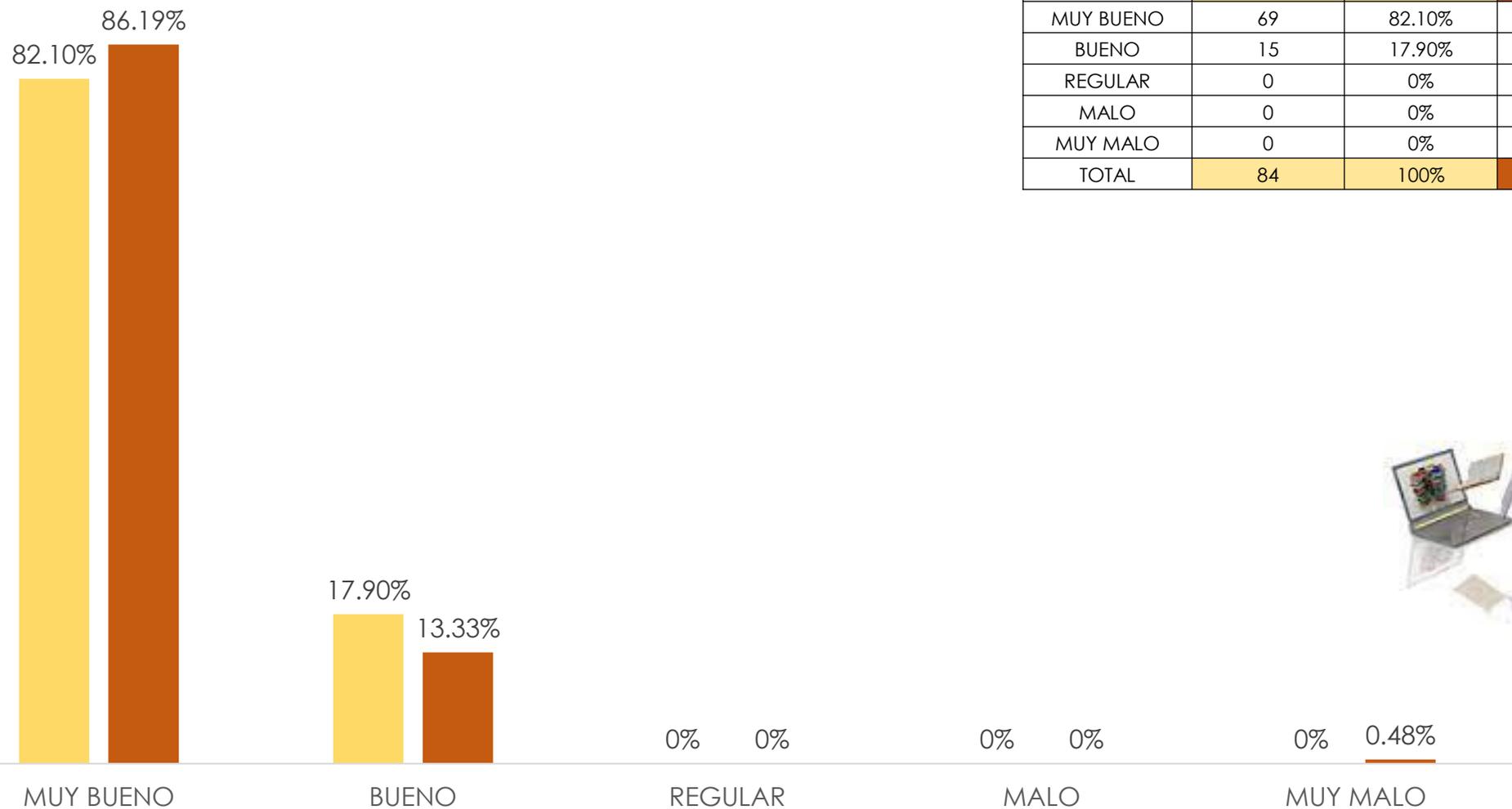
RESULTADOS ENCUESTA CÓDIGO QR

---

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Usuarios que hicieron uso del Código QR dispuesto en las salas de Justicia Transicional de la Fiscalía General de la Nación
<b>Unidades de Selección</b>	Usuarios que respondieron desde un equipo celular de manera voluntaria las cuatro (4) preguntas
<b>Población Objeto</b>	11225 usuarios
<b>Respuestas efectivas</b>	420 usuarios que respondieron encuesta
<b>Fecha de aplicación</b>	01 de diciembre de 2022 al 31 de mayo de 2023
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Usuarios que desde el celular voluntariamente escanearon el código QR publicado en las salas de Justicia Transicional

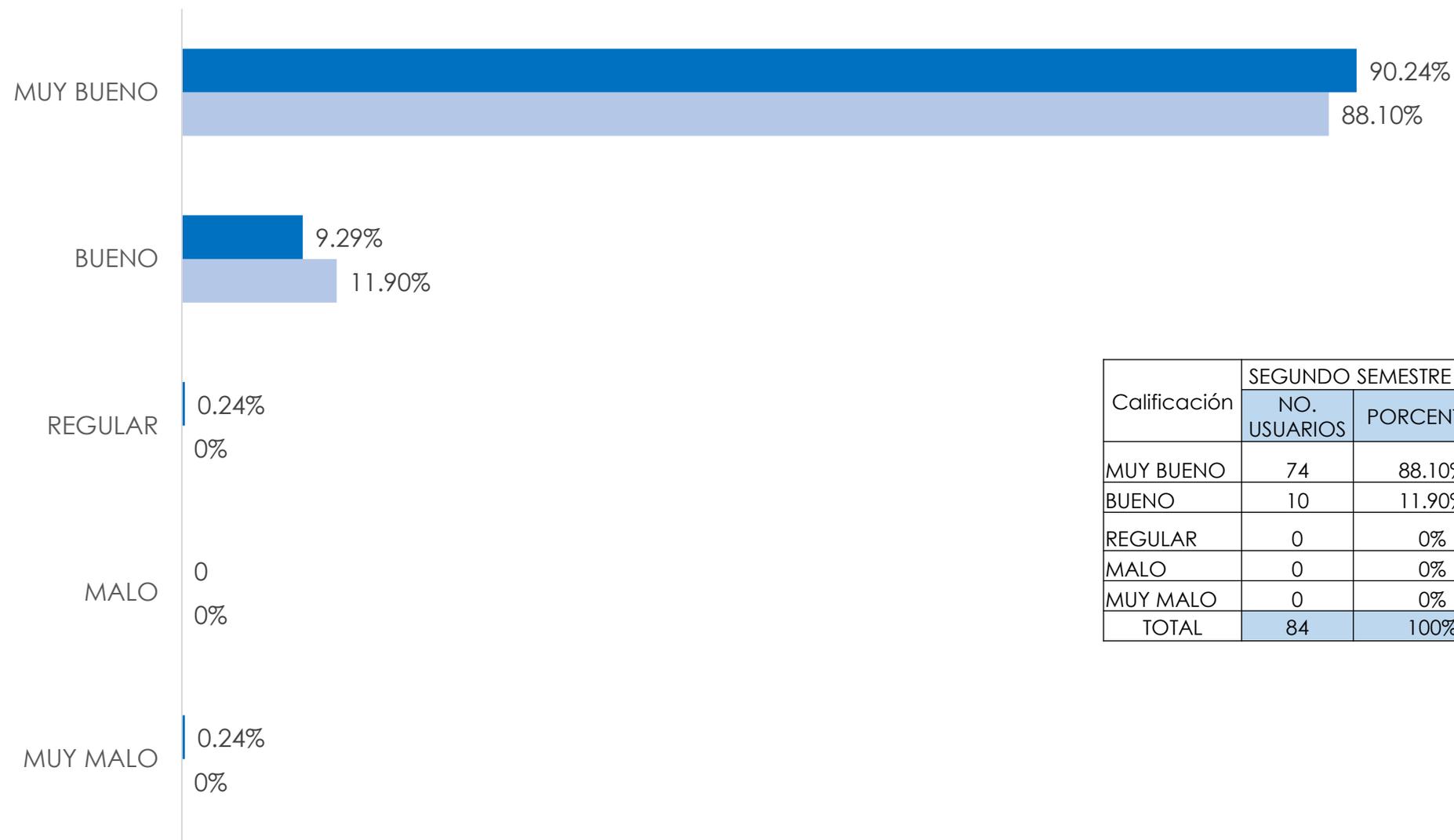
# Pregunta No 1. ¿Cómo califica la información suministrada?



Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
MUY BUENO	69	82.10%	362	86.19%	AUMENTA
BUENO	15	17.90%	56	13.33%	DISMINUYE
REGULAR	0	0%	0	0	SE MANTIENE
MALO	0	0%	0	0	SE MANTIENE
MUY MALO	0	0%	2	0.48%	AUMENTA
TOTAL	84	100%	420	100%	



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



Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
MUY BUENO	74	88.10%	379	90.24%	AUMENTA
BUENO	10	11.90%	39	9.29%	DISMINUYE
REGULAR	0	0%	1	0.24%	AUMENTA
MALO	0	0%	0	0	SE MANTIENE
MUY MALO	0	0%	1	0.24%	AUMENTA
TOTAL	84	100%	420	100%	

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

89.30% 88.10%



10.70% 11.67%



0% 0.00%

REGULAR

0% 0

MALO

0% 0.24%

MUY MALO

Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	NO. USUARIOS	PORCENTAJE	
MUY BUENO	75	89.30%	370	88.10%	DISINUYE
BUENO	9	10.70%	49	11.67%	AUMENTA
REGULAR	0	0%	0	0.00%	SE AMNTIENE
MALO	0	0%	0	0	SE MANTIENE
MUY MALO	0	0%	1	0.24%	AUMENTA
TOTALES	<b>84</b>	<b>100%</b>	<b>420</b>	<b>100%</b>	



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

## 1. Califique la información suministrada.

Analizando los resultados de esta primera pregunta, se evidencia que el 99,51% de los encuestados califica la información suministrada por parte de los servidores que pertenecen al proceso entre muy buena y buena. Ello obedece a que dentro de la Dirección de Justicia Transicional existe un grupo especializado que se encarga de orientar, registrar y asignar los casos de víctimas en el marco de la Ley 975 de 2005. Adicionalmente, la Dirección de Justicia Transicional ha puesto a disposición de las víctimas en la página de la web de la Fiscalía, un apartado de Justicia Transicional donde se consigna información de interés para ellas.

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

En esta segunda pregunta, se observa que el 99,51% 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.b Califique la orientación recibida.

Finalmente, al analizar los resultados de esta pregunta, se observa que el 99,75% 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.

# PROCESO PROTECCIÓN Y ASISTENCIA.

RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL

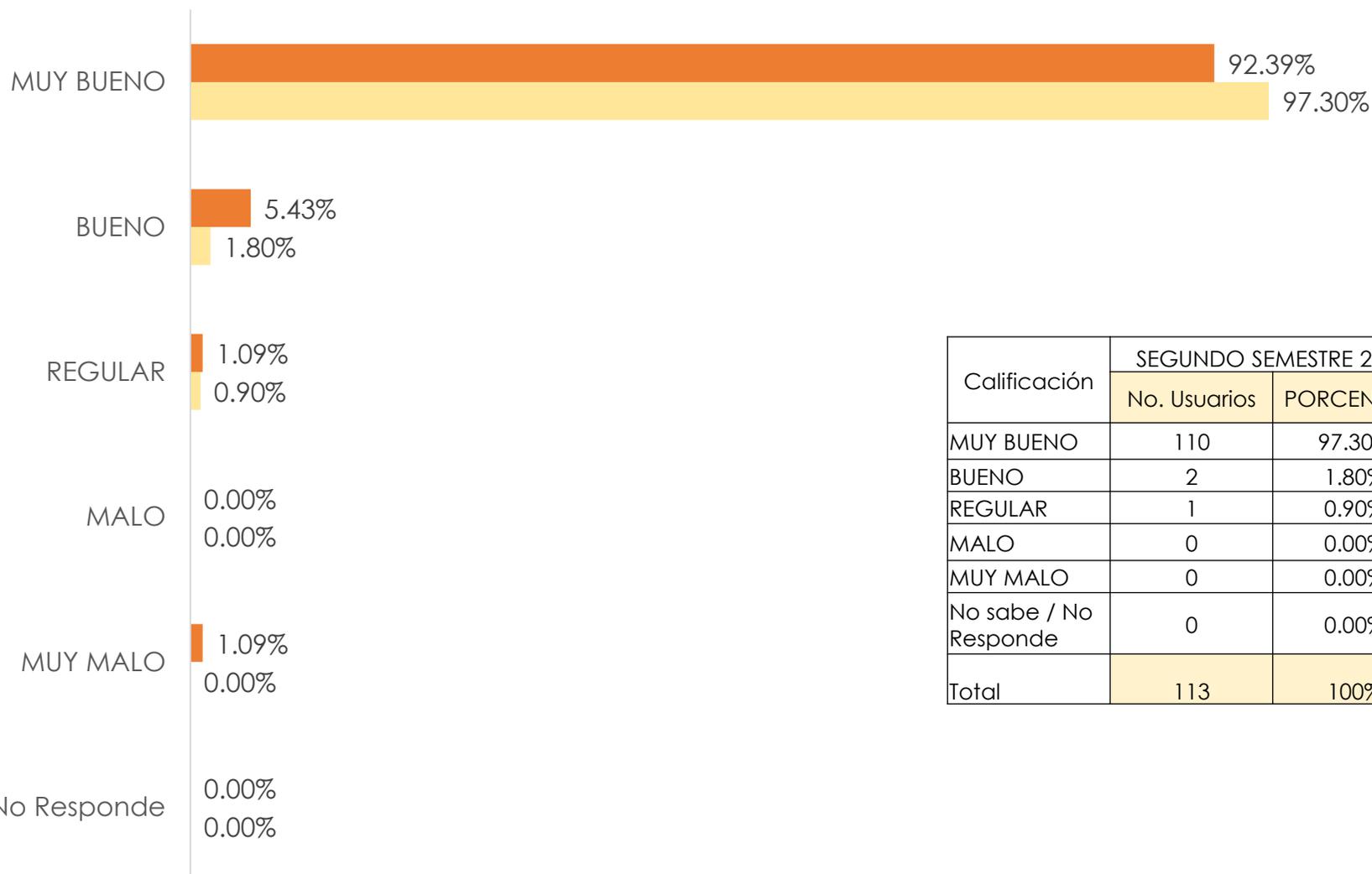
---

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo de estudio</b>	Beneficiarios del Programa de Protección y Asistencia de la Fiscalía General de la Nación.
<b>Unidades de Selección</b>	Testigos protegidos en cuanto al cumplimiento de los servicios prestados por el Programa de Protección y Asistencia.
<b>Estratos</b>	Estratificado por las siete (7) regionales con fijación proporcional al tamaño de los estratos
<b>Población Objeto</b>	266 Casos protegidos por el Programa de Protección y Asistencia
<b>Tamaño de la muestra</b>	94 Casos seleccionados
<b>Método de selección de la muestra</b>	la selección dentro de cada estrato fue aleatoria usando el módulo de "Encuestas complejas del Statistical Package for the Social Sciences SPSS"
<b>Fecha de aplicación</b>	Mayo de 2023

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

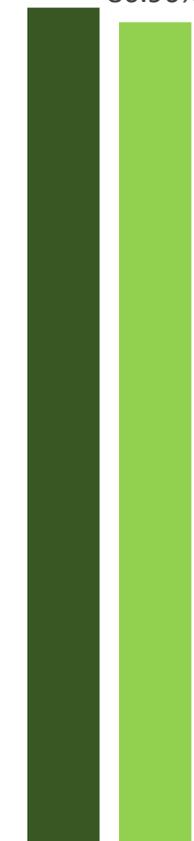
## AGENTE A CARGO



Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	110	97.30%	85	92.39%	DISMINUYE
BUENO	2	1.80%	5	5.43%	AUMENTA
REGULAR	1	0.90%	1	1.09%	AUMENTA
MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
MUY MALO	0	0.00%	1	1.09%	AUMENTA
No sabe / No Responde	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>	

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

88.50%  
86.96%



MUY BUENO

10.60%  
7.61%



BUENO

0.90%  
5.43%



REGULAR

0.00% 0.00%

MALO

0.00% 0.00%

MUY MALO

0.00% 0.00%

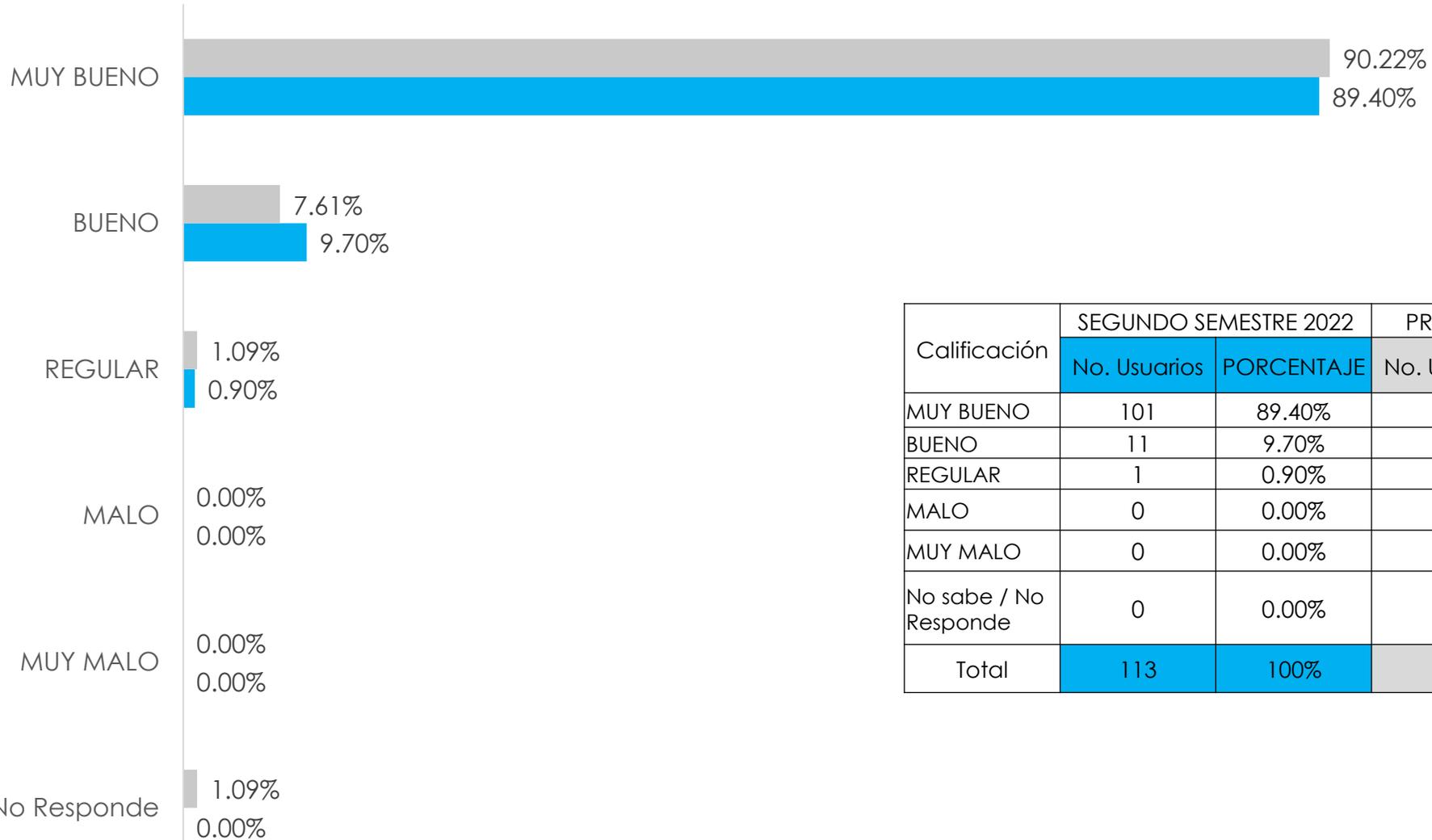
No sabe / No  
Responde

Respuesta	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	100	88.50%	80	86.96%	DISMINUYE
BUENO	12	10.60%	7	7.61%	DISMINUYE
REGULAR	1	0.90%	5	5.43%	AUMENTA
MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
MUY MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
No sabe / No Responde	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
Total	113	100%	92	100%	



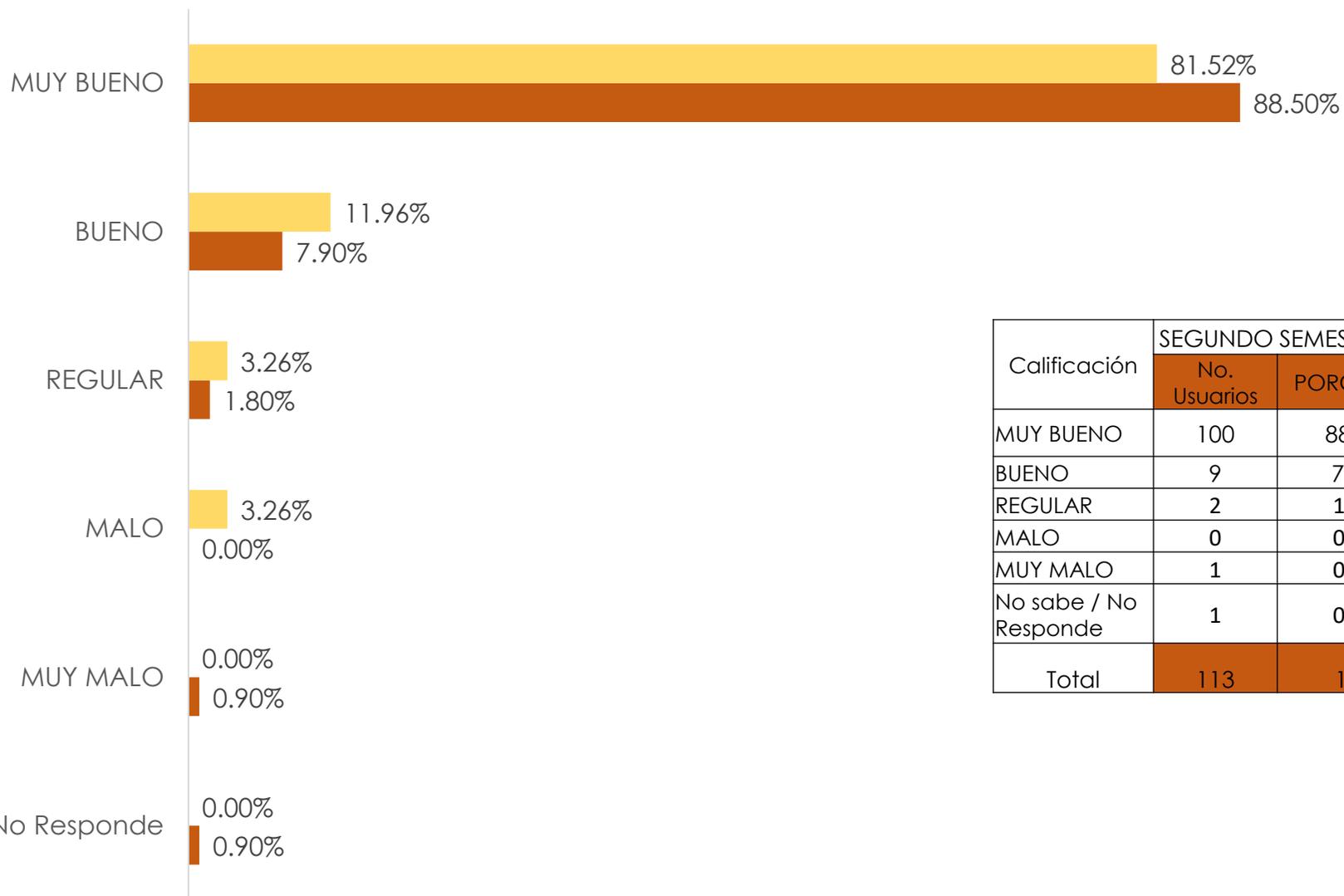
# Foco temático No 1. Trato recibido por parte de los servidores

## GRUPO DESPLAZAMIENTOS



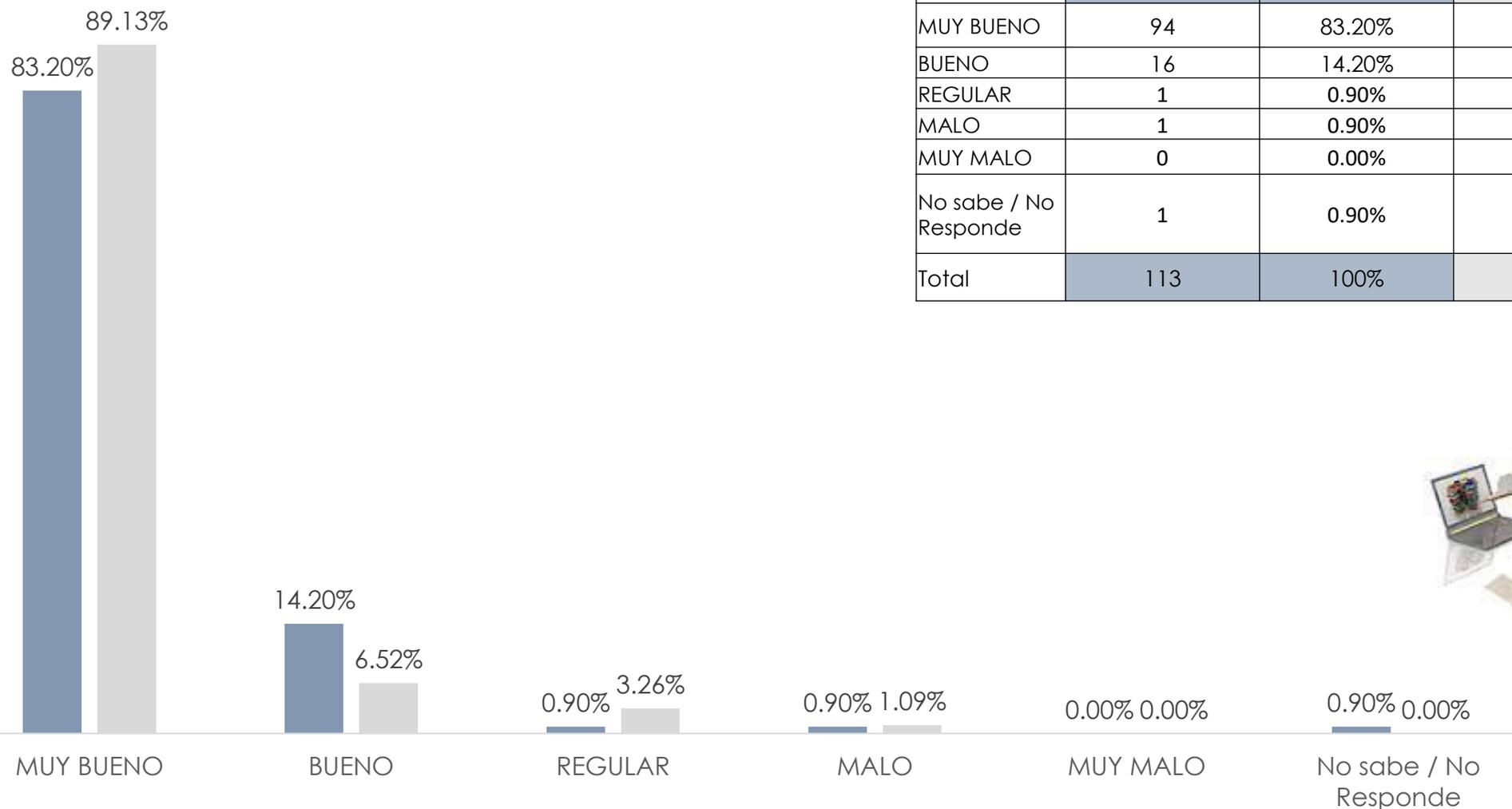
Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	101	89.40%	83	90.22%	AUMENTA
BUENO	11	9.70%	7	7.61%	DISMINUYE
REGULAR	1	0.90%	1	1.09%	AUMENTA
MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
MUY MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
No sabe / No Responde	0	0.00%	1	1.09%	AUMENTA
Total	113	100%	92	100%	

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

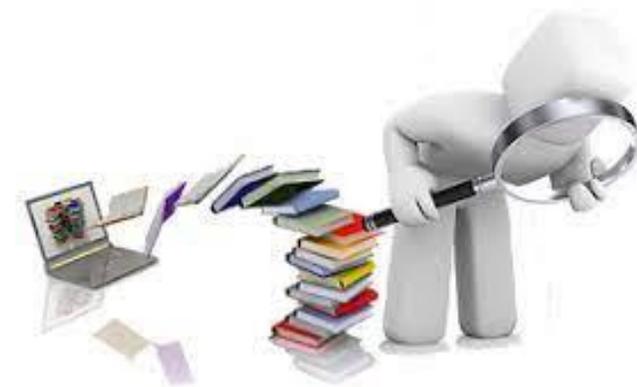


Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	100	88.50%	75	81.52%	DISMINUYE
BUENO	9	7.90%	11	11.96%	AUMENTA
REGULAR	2	1.80%	3	3.26%	AUMENTA
MALO	0	0.00%	3	3.26%	AUMENTA
MUY MALO	1	0.90%	0	0.00%	DISMINUYE
No sabe / No Responde	1	0.90%	0	0.00%	DISMINUYE
Total	113	100%	92	100%	

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



Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	94	83.20%	82	89.13%	AUMENTA
BUENO	16	14.20%	6	6.52%	DISMINUYE
REGULAR	1	0.90%	3	3.26%	AUMENTA
MALO	1	0.90%	1	1.09%	AUMENTA
MUY MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
No sabe / No Responde	1	0.90%	0	0.00%	DISMINUYE
Total	113	100%	92	100%	



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

61.90%

60.87%

19.40%

14.13%

10.60%

10.87%

1.80%

6.52%

2.70%

6.52%

3.50%

1.09%

MUY BUENO

BUENO

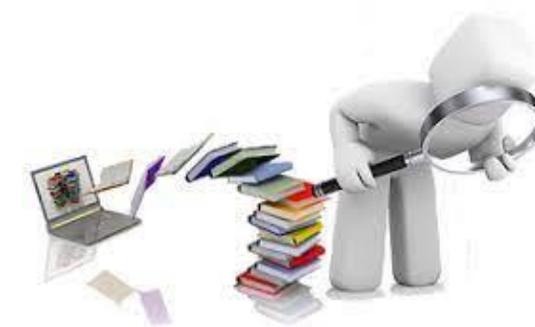
REGULAR

MALO

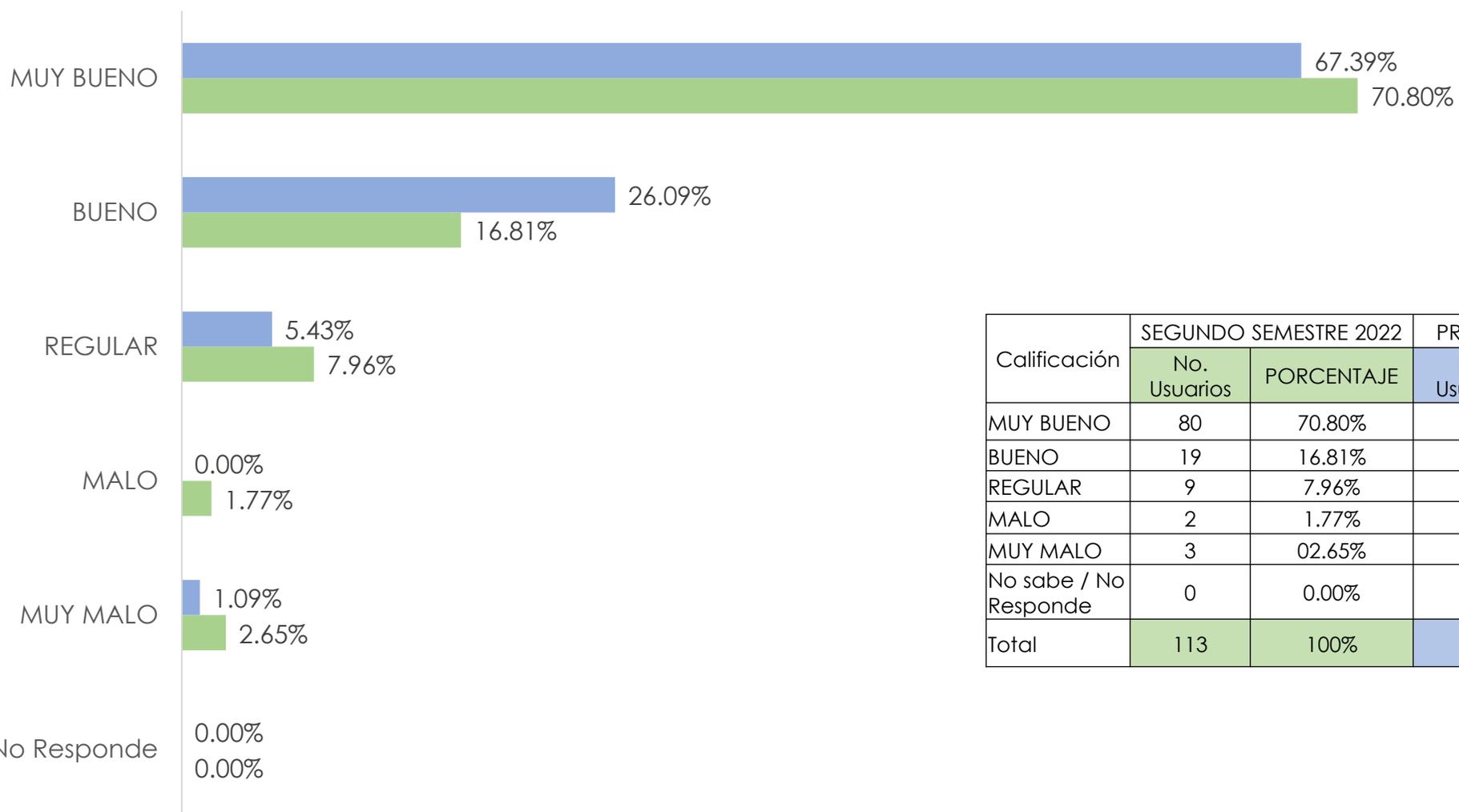
MUY MALO

No sabe / No Responde

Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	70	61.90%	56	60.87%	DISMINUYE
BUENO	22	19.40%	13	14.13%	DISMINUYE
REGULAR	12	10.60%	10	10.87%	AUMENTA
MALO	2	1.80%	6	6.52%	AUMENTA
MUY MALO	3	2.70%	6	6.52%	AUMENTA
No sabe / No Responde	4	3.50%	1	1.09%	DISMINUYE
Total	113	100%	92	100%	

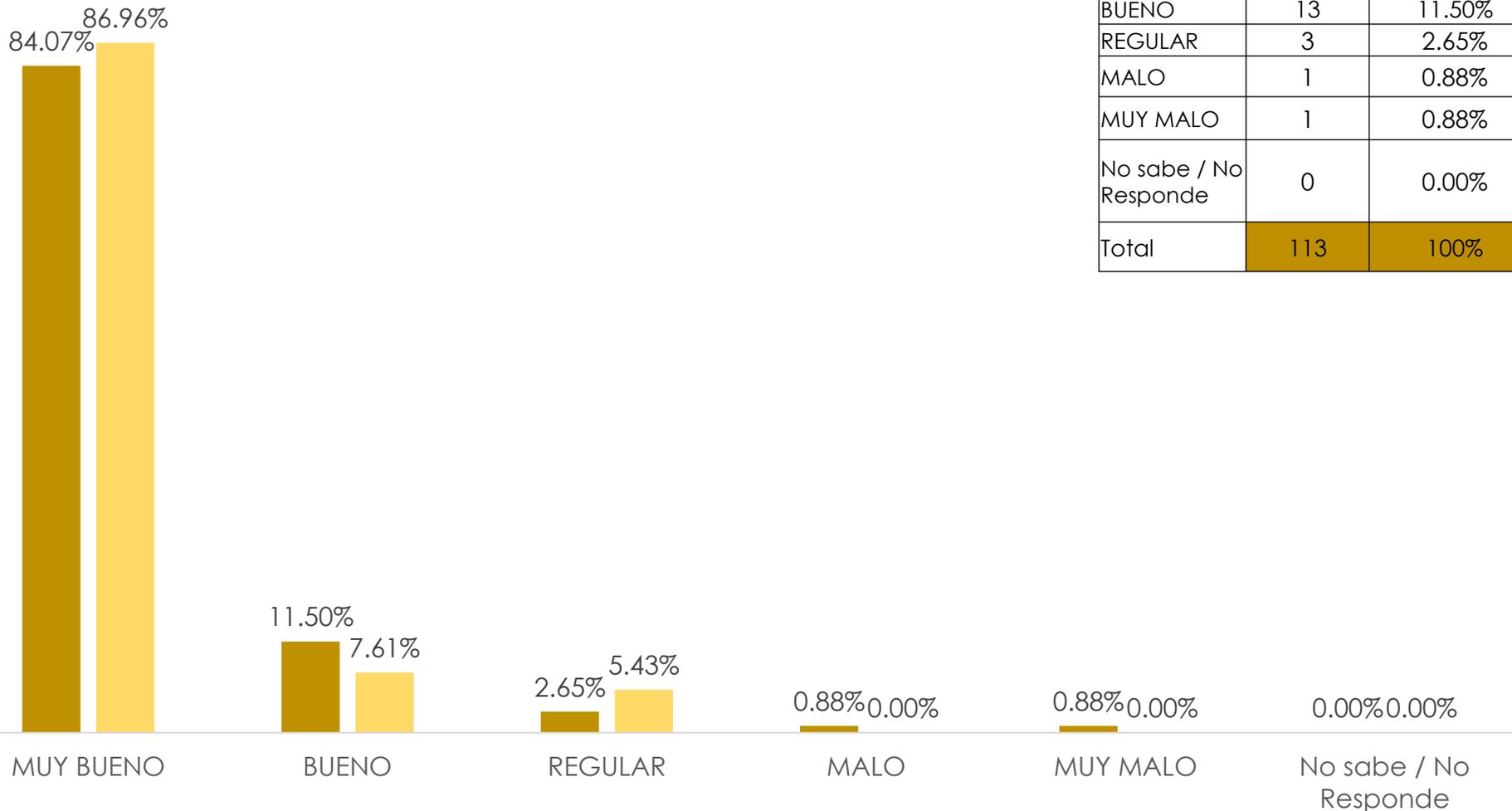


# Foco temático No. 3 “Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado ELEMENTOS DE DOTACIÓN



Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	80	70.80%	62	67.39%	DISMINUYE
BUENO	19	16.81%	24	26.09%	AUMENTA
REGULAR	9	7.96%	5	5.43%	DISMINUYE
MALO	2	1.77%	0	0.00%	DISMINUYE
MUY MALO	3	02.65%	1	1.09%	DISMINUYE
No sabe / No Responde	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
Total	113	100%	92	100%	

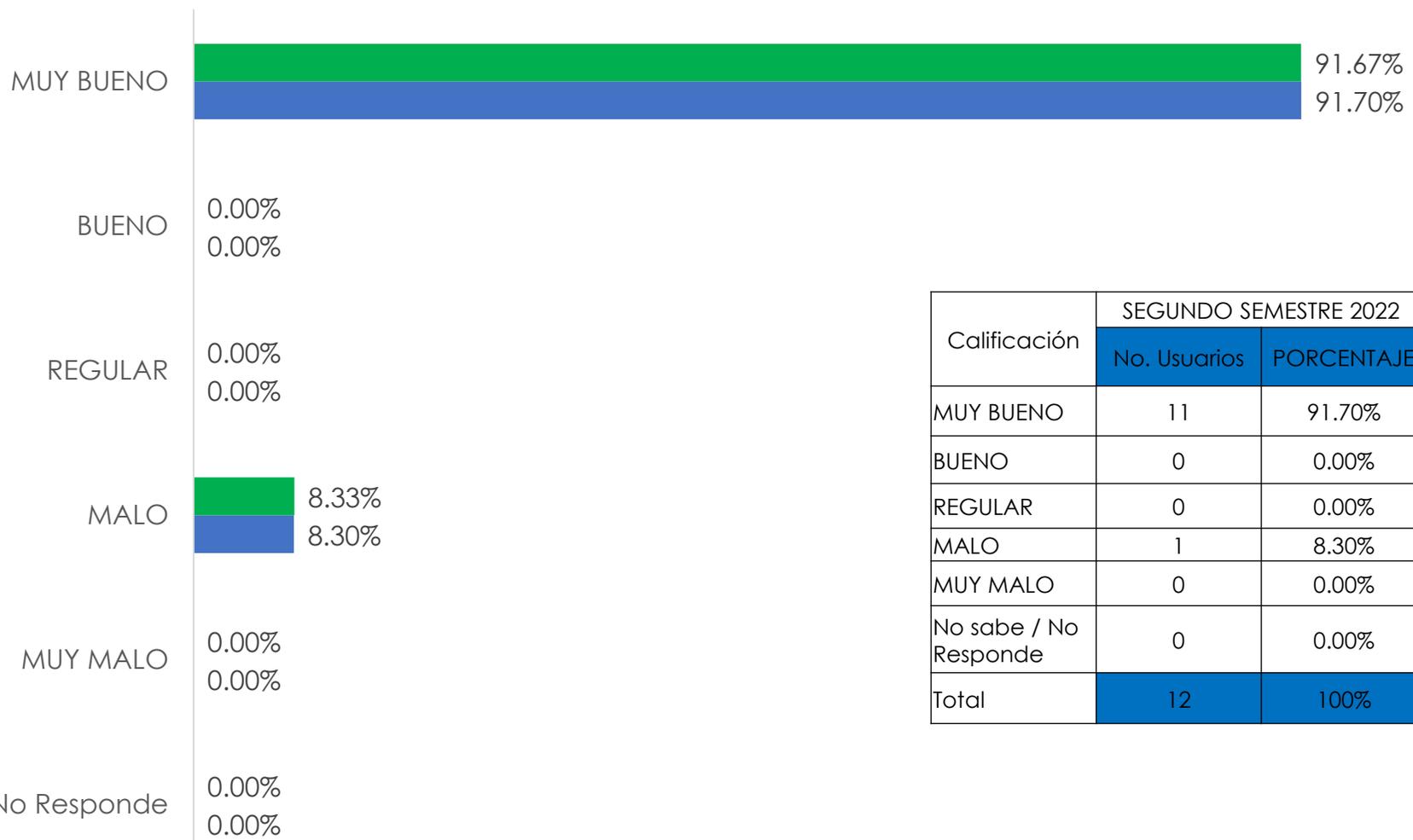
# Foco temático No. 3 “Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado VIVIENDA DIGNA Y ADECUADA



Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	95	84.07%	80	86.96%	AUMENTA
BUENO	13	11.50%	7	7.61%	DISMINUYE
REGULAR	3	2.65%	5	5.43%	AUMENTA
MALO	1	0.88%	0	0.00%	DISMINUYE
MUY MALO	1	0.88%	0	0.00%	DISMINUYE
No sabe / No Responde	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
Total	113	100%	92	100%	



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



Calificación	SEGUNDO SEMESTRE 2022		PRIMER SEMESTRE 2023		Comparativo
	No. Usuarios	PORCENTAJE	No. Usuarios	PORCENTAJE	
MUY BUENO	11	91.70%	11	91.67%	DISMINUYE
BUENO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
REGULAR	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
MALO	1	8.30%	1	8.33%	AUMENTA
MUY MALO	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
No sabe / No Responde	0	0.00%	0	0.00%	SE MANTIENE
Total	12	100%	12	100%	

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo anterior, se extraen las siguientes conclusiones:

1. Frente al periodo anterior se presenta una disminución del orden del 1,65% en la satisfacción de los usuarios del Programa de Protección y Asistencia (92,78% en el primer semestre de 2023 frente al 94,43% en el segundo semestre de 2022).
2. Por Regionales y el Nivel Central, se presentan los siguientes resultados, en su orden: Regional Barranquilla (98,02%), Regional Pereira (96,88%), Regional Cali (94,32%), Regional Medellín (93,75%) Regional Bucaramanga (91,80%), Regional Ibagué (91,25%) y Nivel Central (87,67%).
3. Por focos temáticos se presentan los siguientes resultados en los índices de satisfacción: i) Trato recibido por parte de los servidores (96,74%); ii) Calidad del servicio prestado por el Programa (88,04%); y, iii) Estado de la vivienda de protección donde fue ubicado (93,88%).
4. Los aspectos puntuales encuestados que presentan los mayores índices de satisfacción son: i) Trato ofrecido por los Agentes a cargo (97,83%), ii) Trato ofrecido por los Grupos de Desplazamientos (97,83%), iii) Calidad en la Asistencia psicológica (95,65%), iv) Trato ofrecido por los Psicólogos (94,57%); v) Estado de la vivienda (94,57%), vi) Estado de los elementos de dotación entregados (93,48%), vi) Calidad en el servicio de seguridad (93,48%) y, viii) Adecuación de la vivienda para usuarios en condición de discapacidad (91,67%).
5. El aspecto puntual encuestado que presenta el menor índice de satisfacción es Tiempos de respuesta a PQRS (75,00%)

Por tanto, se recomienda priorizar acciones de mejoramiento en los aspectos evaluados 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.

Finalmente, en relación con los resultados específicos de las Regionales se presentan informes detallados por cada una de ellas, en los cuales se identifican los temas relevantes y las recomendaciones para la mejora.



En la calle y en los territorios

Doctor:  
**Francisco Barbosa Delgado**  
Fiscal General de la Nación