



CREDITO DE LA IMAGEN

RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

JXT-ICA-2023-048

58 - CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS PGN

Julio 5 del 2024

**PROGRAMA JUNTOS POR LA
TRANSPARENCIA**

Resultados de caracterización y medición de experiencia de servicio PGN

SANDRA MARCELA ESPEJO MORENO

JULIO 5 DE 2024

CONTRATO No.: JxT-ICA-2023-048

DISCLAIMER

Este reporte/estudio/sitio web/video fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este reporte/estudio/sitio web/video es responsabilidad de DAI y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
I. RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	6
I.1. OBJETIVOS	6
I.2. FICHA TÉCNICA	6
I.3. METODOLOGÍA	7
I.4. RESULTADOS	8
I.4.1. PERSONAS NATURALES	9
I.4.2. PERSONAS JURÍDICAS	14
I.5. CONCLUSIONES	19
I.6. RECOMENDACIONES	19
2. RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA	21
2.1. OBJETIVOS	21
2.2. FICHA TÉCNICA	21
2.3. METODOLOGÍA	22
2.4. RESULTADOS	23
2.5. CONCLUSIONES	29
2.6. RECOMENDACIONES	30

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Pasos para la Caracterización de la Ciudadanía	7
Ilustración 2 Departamento de residencia	9
Ilustración 3 Departamento de residencia - grupo piloto.....	9
Ilustración 4 Sexo.....	10
Ilustración 5 Sexo - grupo piloto.....	10
Ilustración 6 Rango de edad.....	10
Ilustración 7 Rango de edad - grupo piloto.....	11
Ilustración 8 Nivel educativo.....	12
Ilustración 9 Nivel educativo - grupo piloto.....	12
Ilustración 10 Enfoque poblacional.....	12
Ilustración 11 Enfoque poblacional - grupo pilotoFuente: Tablero de Relacionamento PNG PowerBI - 2024.....	13
Ilustración 12 Medios consultados	13
Ilustración 13 Medios consultados - grupo piloto	13
Ilustración 14 Departamento de residencia.....	14
Ilustración 15 Departamento de residencia - grupo piloto.....	15
Ilustración 16 Tipo de organización.....	15
Ilustración 17 Tipo de organización - grupo piloto.....	15
Ilustración 18 Cobertura	16
Ilustración 19 Cobertura - grupo piloto.....	16
Ilustración 20 Perfil de la persona que interactúa con al PGN.....	17
Ilustración 21 Perfil de la persona que interactúa con al PGN - grupo piloto.....	18
Ilustración 22 Actividad económica.....	18
Ilustración 23 Actividad económica - grupo piloto	19
Ilustración 24 Pasos para la Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía.....	22
Ilustración 25 Nivel de satisfacción con la atención de la PGN.....	24
Ilustración 26 Nivel de satisfacción con la atención - grupo piloto.....	24
Ilustración 27 Experiencia con la PGN	25
Ilustración 28 Experiencia con la PGN - grupo piloto.....	25
Ilustración 29 Gestión realizada ante la PGN	26
Ilustración 30 Gestión realizada ante la PGN - grupo piloto.....	26
Ilustración 31 Canal utilizado para interactuar con la PGN.....	27
Ilustración 32 Canal utilizado para interactuar con la PGN - grupo piloto.....	27
Ilustración 33 Calificación de los aspectos de la atención PGN.....	28
Ilustración 34 Calificación de los aspectos de la atención PGN - grupo piloto.....	29

INTRODUCCIÓN

En el marco del Contrato 58 de Caracterización de la Ciudadanía PGN a través del Programa Juntos por la Transparencia, se definió la elaboración de nueve (9) productos/documentos, a continuación, se presenta el producto No. 7 de “Documento con los resultados de caracterización y medición de experiencia de servicio y primera versión de la metodología de caracterización y medición con sus instrumentos para validación de la PGN.”

En desarrollo de la consultoría y para el cumplimiento de los objetivos de esta, en este documento se presentan los resultados de la caracterización de ciudadanía y grupos de interés de la PGN y de la medición de satisfacción respecto a la experiencia de relacionamiento.

A continuación, se presentan los resultados del ejercicio de caracterización y de medición de la satisfacción ciudadana realizados en la Procuraduría General de la Nación. Inicialmente se detalla la información que resultó de la caracterización de la ciudadanía de los grupos de interés y en segundo lugar los resultados correspondientes a la medición, así mismo recomendaciones sobre los dos ejercicios para fortalecer el modelo de atención y el portafolio de servicios de la entidad.

I. RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

I.1. OBJETIVOS

General:

Fortalecer a la Procuraduría General de Nación en la experiencia de relacionamiento y contribuir en la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía a través de un servicio excepcional de manera ágil, humana e innovadora.

Específicos:

- Mejorar el relacionamiento y los espacios de participación con enfoque diferencial y territorial.
- Identificar acciones para facilitar el acceso de manera excepcional, ágil, humana e innovadora de la ciudadanía a los servicios de la Procuraduría.
- Fortalecer las estrategias de comunicación, acceso a la información y de lenguaje claro de la Procuraduría.

I.2. FICHA TÉCNICA

Periodo estudio	4 de febrero al 31 de marzo y del 12 al 26 de junio de 2024
Alcance	El alcance del estudio es nacional. Para la aplicación del instrumento de recolección de información se acompañó de forma presencial a 8 oficinas de la Procuraduría como grupo piloto (Sede Central, 2 Oficinas Distritales, Regionales Atlántico, Valle del Cauca, y Guaviare y Provinciales Cali y Valle de Aburra) y de forma virtual a las demás oficina provincial y regional.
Diseño muestral:	La unidad de muestra del estudio son la ciudadanía, usuarios o grupos de interés que han interactuado con la Procuraduría para la presentación de cualquier tipo de PQRSDF y que están registradas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad. El sistema de gestión documental registra las solicitudes que han sido presentadas directamente desde la sede electrónica de la entidad y las que se generan por atención presencial en oficinas de la Procuraduría.
Universo del estudio:	442.618 que corresponde a la totalidad de la ciudadanía que presentaron solicitudes en el segundo semestre de 2023 y que están registradas en el Sistema de Gestión Documental de la Procuraduría.
Tipo de muestra:	Muestreo aleatorio simple, con una probabilidad de ser escogido $p=50\%$ y un error estándar $e=5\%$
Tamaño de muestra:	400 es el número de muestra mínimo para asegurar representatividad, no obstante, la muestra real de la personas que diligenciaron la encuesta fue de 1070, lo que garantiza representatividad a nivel nacional. No se contempla representatividad a nivel de oficinas piloto.

Instrumentos de recolección de información:	Encuesta en formato Google forms o cuestionario en físico para aplicación en punto de atención.
Cantidad realizada	1 070 instrumentos diligenciados (estudio cobertura nacional), entre las cuales se encuentran 129 personas jurídicas. 365 instrumentos diligenciados (estudio grupo oficinas piloto), entre las cuales se encuentran 13 personas jurídicas.
Variables	Geográficas: Ciudad y departamento de residencia Demográficas: Edad, Sexo, Grupo poblacional, Nivel de Escolaridad, Estrato socioeconómico Intrínsecas: Uso de canales (Preferencia) (Correo, Sede electrónica (pg. web), Telefónico). Comportamentales y de Relacionamento: Motivo por el cual vino a este punto
Fuentes	• Aplicación en canal presencial, a través de la aplicación del instrumento impreso, en línea o a través del escaneo del código QR. • Envío a través de correo electrónico, a la ciudadanía que interactuó con la Procuraduría durante el segundo semestre de 2023, base del Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

1.3. METODOLOGÍA

Para realizar el ejercicio de caracterización de la ciudadanía y los grupos de interés de la PGN se llevó a cabo los siguientes 6 pasos:

Ilustración 1 Pasos para la Caracterización de la Ciudadanía



Fuente: Elaboración propia

El desarrollo del ejercicio de caracterización contó con el liderazgo de la División de Relacionamento con el Ciudadano con quienes se definieron los objetivos y el alcance de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor y se definieron las variables.

Se aprovechó la información existente recolectada por la Procuraduría en la caracterización realizada en el 2019, la propuesta prototipos incluida en el Modelo de Atención y la información registrada en el sistema de gestión documental de la entidad.

Posteriormente se diseñaron los instrumentos de recolección de información, inicialmente se creó una encuesta integrada de caracterización y medición de la satisfacción ciudadana, para ser aplicada por parte de los servidores públicos de la entidad a la ciudadanía y grupos de interés que visitaran las oficinas Central,

Distritales, Provinciales y Regionales de la Procuraduría, durante el pilotaje de la herramienta se identificó la necesidad de realizar un instrumento más sencillo, para ser aplicado en dos momentos: a) para caracterizar a la ciudadanía que se relaciona por primera vez con la entidad y b) para medir la satisfacción de los grupos de interés que previamente hayan tenido más de una visita a la Procuraduría.

Con el apoyo del despacho del Viceprocurador se envió este instrumento a través del correo electrónico con los datos de relacionamiento con la ciudadanía de la entidad en el último semestre del 2023, incluida en las bases de datos del sistema de gestión documental, de acuerdo con la información entregada por el Grupo Apoyo Sistemas de Información de Oficina de tecnología, innovación y transformación Digital de la Procuraduría.

Para facilitar el diligenciamiento y la recolección de la información, se creó la herramienta a través de formulario en línea, tanto para la implementación en el canal presencial, así como para la página web, redes sociales, y correo electrónico. Dados las festividades de fin de año y los procesos vacacionales del Equipo humano de la entidad, se postergo la aplicación de los instrumentos, iniciando el levantamiento de la información a partir del 4 de febrero y hasta el 31 de marzo de 2024. Se realizó la entrega de los instrumentos aprobados por la División de Relacionamiento con el Ciudadano a los responsables del levantamiento de la información, tras las capacitaciones virtuales y presenciales (para las oficinas piloto).

Con el cierre del periodo de levantamiento de información, y dado la baja cantidad de instrumentos aplicados por las oficinas del grupo piloto, se abrió una segunda ventana de estudio del 12 al 26 de junio de 2024, se validó y proceso la información, verificando cada fuente, canal y mecanismo la calidad de la información recolecta, cruce los datos levantados en las variables priorizadas, limpieza de las bases de datos, se eliminó la información incompleta y aquella ingresada de manera errada.

Se diseñó un tablero PowerBI con los resultados de caracterización general y de las oficinas piloto que a continuación se relacionan. Con la aprobación de las metodologías y los resultados de caracterización y medición de la satisfacción desde la consultoría se realizarán acciones de capacitación y socialización con el talento humano de la Procuraduría de estos resultados y la metodología e instrumentos para realizar los estudios de las siguientes vigencias.

Se recomienda una vez validada la información de este informe por parte del Equipo de la Procuraduría, este sea publicado a través del menú de “Atención y Servicios a la Ciudadanía” en la página web de la entidad, para consulta y uso de los servidores y de la ciudadanía y grupos de interés, previa revisión de Oficina de tecnología, innovación y transformación Digital de los criterios de accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos¹. Así mismo tras la aprobación del tablero y su publicación, promover el uso de la información, con el apoyo de la Oficina de Prensa.

I.4. RESULTADOS

A continuación, se relacionan los principales resultados del ejercicio de caracterización, iniciando por las personas naturales y posteriormente por la jurídicas, y en simultanea se hace un comparativo entre los resultados obtenidos a nivel general y los encontrados en el ejercicio del grupo de oficinas piloto (encuestas realizadas en por medio presencial y correo electrónico en la sede central, las dos oficinas

¹ Ley 1712 de 2014, así con la Resolución 1519 de 2020, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)

distritales, las regionales Atlántico, Valle del Cauca, y Guaviare, y las provinciales de Cali y del Valle de Aburra).

Estos resultados pueden ser consultados de manera dinámica a través del tablero de Relacionamiento de la Procuraduría General de la Nación, que puede consultar accediendo a través de este [enlace](#).

1.4.1. PERSONAS NATURALES

Esta caracterización se hace con la participación de 1070 personas naturales a nivel nacional de las cuales 365 personas fueron encuestadas por las oficinas piloto. A nivel nacional, las personas referenciaron que su departamento/ciudad de residencia es Bogotá con 316 personas, Valle del Cauca 133 personas, Antioquia 65 y Santander 63 personas, Atlántico 42, entre otros con menor concentración. En la Ilustración 2 se presentan dichos resultados:

Ilustración 2 Departamento de residencia



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

La mayor parte de la ciudadanía caracterizada en la sede central, distritales, regionales y provinciales del grupo piloto de la Procuraduría, dijeron que su lugar de residencia estaba en Bogotá con 186 personas encuestadas, seguido por el Valle del Cauca con 82 personas, Atlántico con 30 personas y Antioquia con 5 personas, principalmente. En la ilustración 3 se evidencias estos resultados.

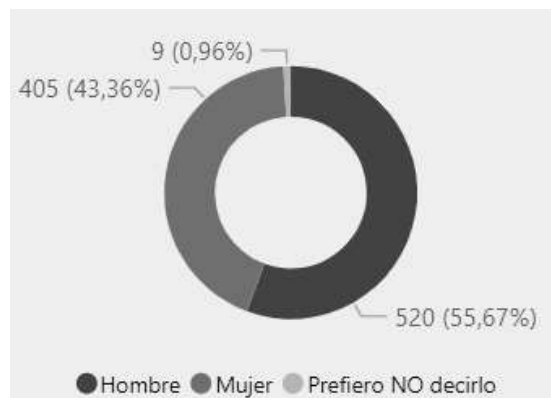
Ilustración 3 Departamento de residencia - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

De las personas caracterizadas, 520 son hombres con (55,367), y se contó con la participación de 405 mujeres con un (43,36%) y 9 personas prefirieron no decir su sexo. En la ilustración 4 se presenta esta información:

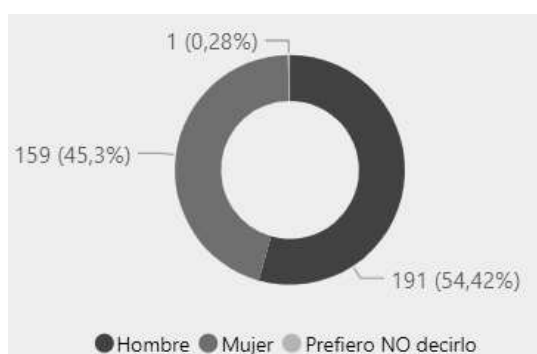
Ilustración 4 Sexo



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

En relación con la participación realizada a través de las oficinas del grupo piloto el comportamiento fue muy similar, con una participación de 191 hombres (54,42%) y 159 mujeres (45,3%), y una persona que prefirió no indicar su sexo. En la ilustración 5 se presentan estos resultados.

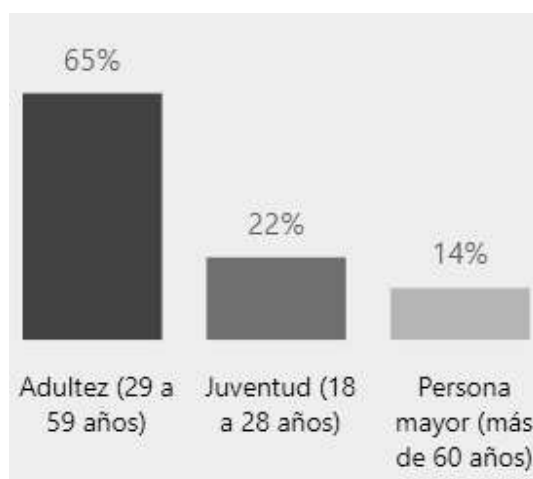
Ilustración 5 Sexo - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

Respecto al rango de edades de las personas caracterizadas, se evidencia que la mayoría con un 65% son adultos, con edades entre los 29 a los 59 años, seguido por un 22% de jóvenes entre los 18 a los 28 años, y un 14% de personas mayores, con más de 60 años, como se muestra en la ilustración 6.

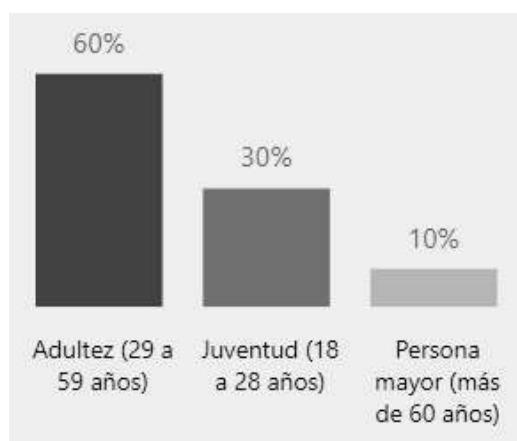
Ilustración 6 Rango de edad



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

Así mismo se evidencia que en el grupo piloto se caracterizó a un 60% de personas adultas, entre los 29 a los 59 años, seguido por un 30% de jóvenes entre los 18 a los 28 años, y un 10% de personas mayores, con más de 60 años, como se evidencia en la ilustración 7.

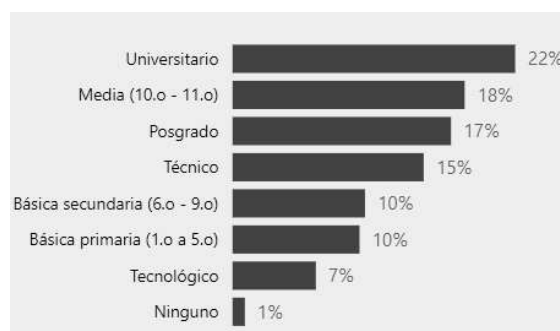
Ilustración 7 Rango de edad - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

Sobre el nivel educativo se evidencia que el grupo de personas caracterizadas en su mayoría con un 39% cuenta con estudios de posgrado y universitario, el 50% cuentan con educación media (tecnológica, técnica, media y básica secundaria) mientras que solo el 11% cuenta con educación básica primaria o no han cursado ningún estudio. Estos resultados se detallan en la ilustración 8.

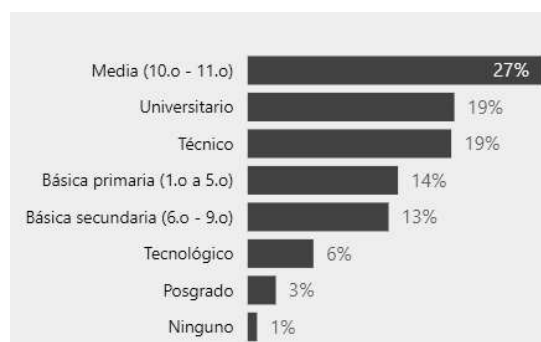
Ilustración 8 Nivel educativo



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

De manera comparativa con las personas caracterizadas en las oficinas del grupo piloto se evidencia un menor nivel educativo, donde solo el 21% de las personas tienen posgrado y acceso a educación universitaria, 64% cuentan con educación media (tecnológica, técnica, media y básica secundaria) mientras que el 15% cuenta con educación básica primaria o no han cursado ningún estudio. Estos resultados se detallan en la ilustración 9.

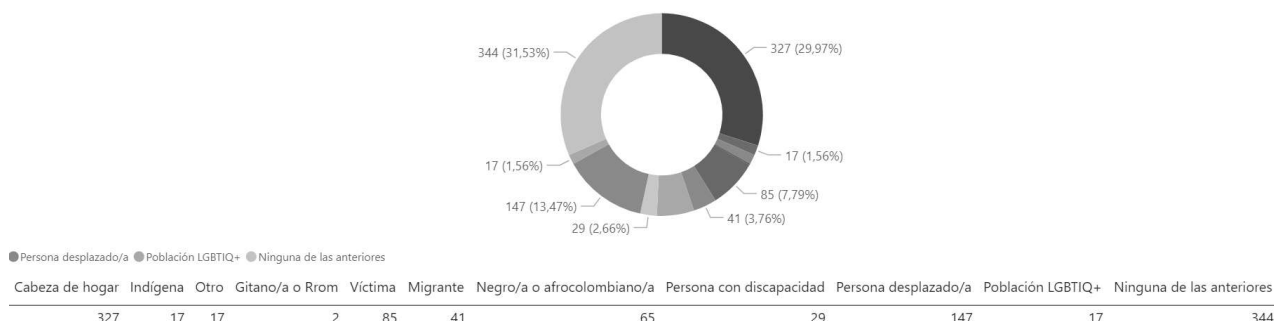
Ilustración 9 Nivel educativo - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

En relación con el enfoque poblacional de las personas caracterizadas a nivel nacional, evidencia que el 29.97% son cabeza de hogar, el 13.47% personas desplazadas, el 7.79% víctimas y el 5.96% negra/o y afrocolombiana/o, entre otras. Estos resultados se detallan en la ilustración 10.

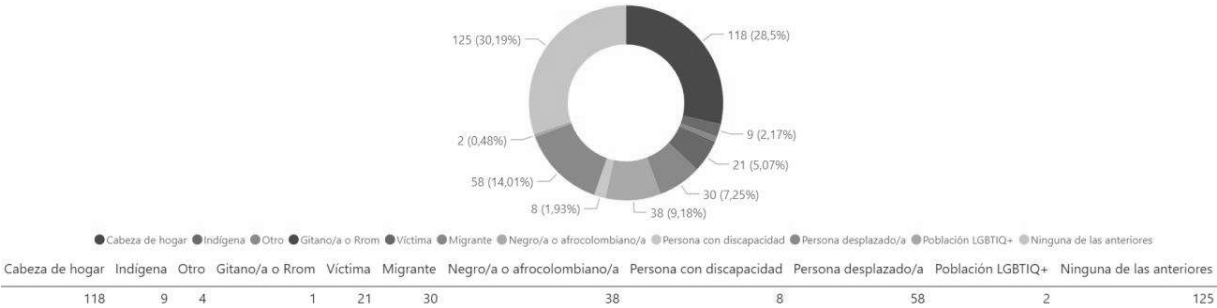
Ilustración 10 Enfoque poblacional



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

Comparativamente con las personas caracterizadas en el grupo de oficinas piloto, evidencia que el 28.5% son cabeza de hogar, el 14% personas desplazadas, el 9% negra/o y afrocolombiana/o, 7.25% migrantes, y el 5% víctimas, entre otras. Estos resultados se detallan en la ilustración 11.

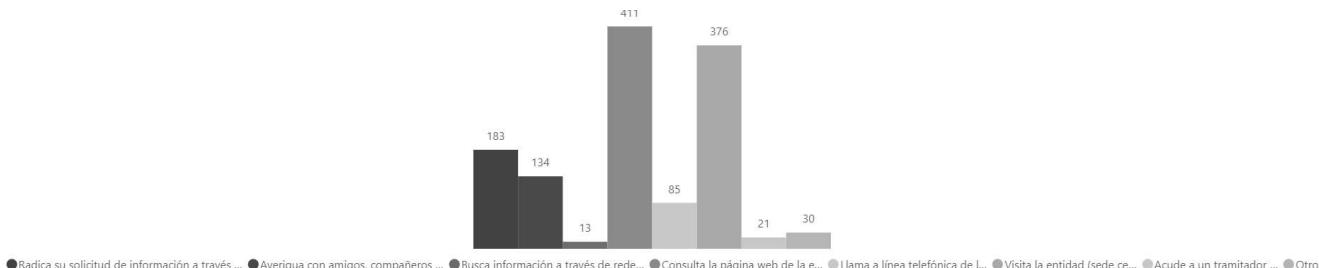
Ilustración 11 Enfoque poblacional - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

Sobre los medios que consulta la ciudadanía cuando requiere alguna información de la Procuraduría, en el grupo de personas caracterizadas se evidencia la preferencia por el acceso a la página web con 411 personas, seguido por la visita a la entidad con 376 personas, radicación de la solicitud a través de los canales de PQRSD con 183 personas, 134 personas averiguan con un amigo y 85 llaman a la línea telefónica, se evidencia en menor proporción la preferencia por la consulta a través de redes sociales o a través de los tramitadores. Estos resultados se detallan en la ilustración 12.

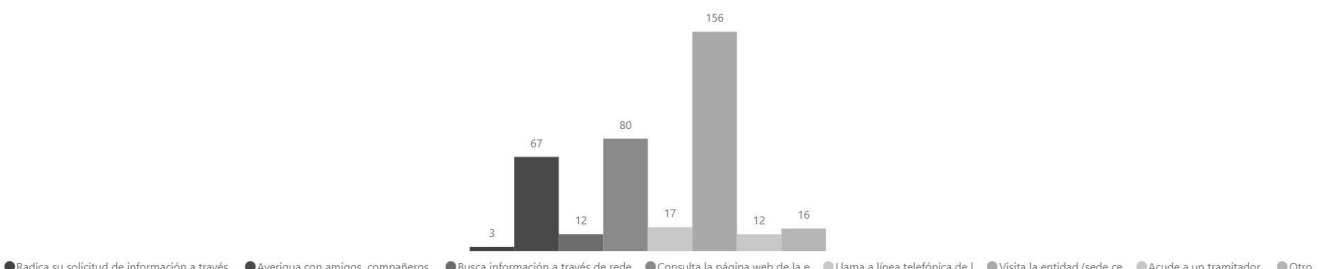
Ilustración 12 Medios consultados



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

Comparativamente con el grupo de las oficinas piloto se evidencia la preferencia por la visita a las oficinas de la entidad con 156 personas, seguido por el acceso a la página web con 80 personas, 67 personas averiguan con un amigo, 17 personas hacen su consulta a través de la línea telefónica, 12 personas acceden a la información a través de redes sociales y en la misma cantidad acceden a los servicios de un tramitador. Estos resultados se detallan en la ilustración 13.

Ilustración 13 Medios consultados - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

I.4.2. PERSONAS JURÍDICAS

Esta caracterización se hace con la participación de 129 personas jurídicas a nivel nacional y en el grupo piloto 13 personas. Los representantes de las personas jurídicas encuestadas referenciaron que su departamento/ciudad de residencia es Bogotá con 27 personas, Antioquia 13 personas, Santander 12 personas, Cundinamarca 9 y Nariño 8, entre otros con menor concentración. En la Ilustración 14 se presentan dichos resultados:

Ilustración 14 Departamento de residencia



Fuente: Tablero de Relacionamento PNG PowerBI - 2024

Mientras que las personas jurídicas caracterizadas por el grupo piloto de oficinas de la Procuraduría, se concentran en Atlántico con 5 representantes y Bogotá y Guaviare con 4 de ellos. En la Ilustración 15 se presentan dichos resultados:

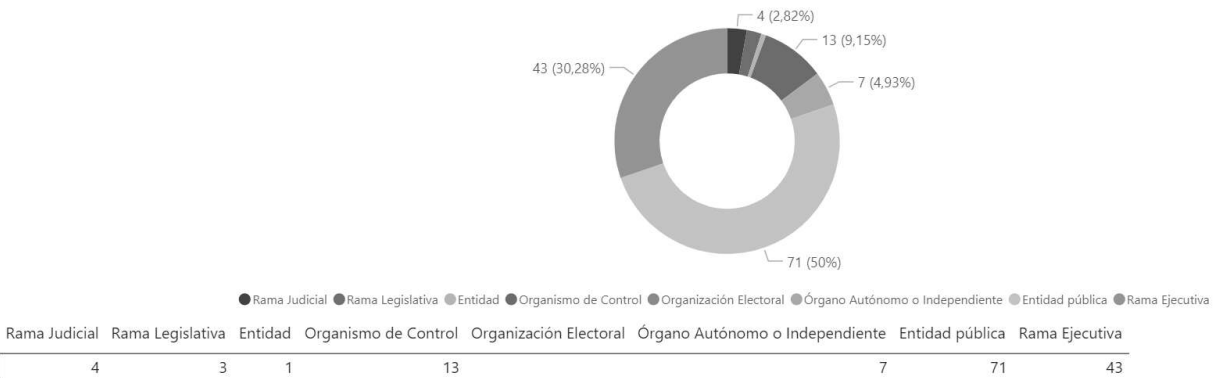
Ilustración 15 Departamento de residencia - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

De acuerdo con la caracterización se evidencia el relacionamiento de la PGN durante la ventana de estudio con 71 entidades públicas, en un 30% son entidades de la rama ejecutiva, en un 9% son organismos de control, seguido por órganos autónomos e independientes con un 5% y entidades de la rama judicial 3%. Como se evidencia en la siguiente ilustración.

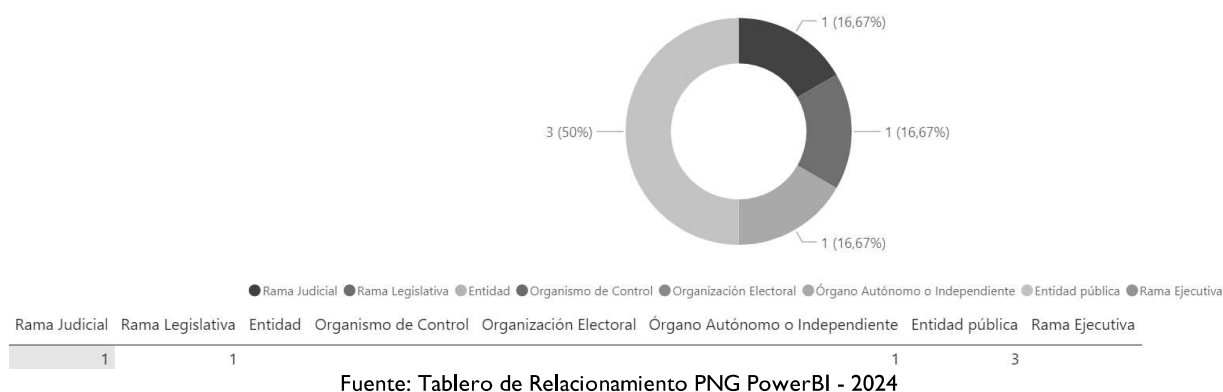
Ilustración 16 Tipo de organización



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

En el grupo de oficinas piloto se evidencia el relacionamiento de la PGN durante la ventana de estudio de con 3 entidades públicas, en un 17% son entidades de la rama judicial y con el mismo porcentaje son órganos autónomos e independientes y entidades de la rama legislativa. Como se evidencia en la siguiente ilustración.

Ilustración 17 Tipo de organización - grupo piloto



En la caracterización general se evidencia que, del relacionamiento con personas jurídicas, el 52% tienen cobertura municipal, mientras que el 32% nacional, seguido por 9% departamental y 6% regional y 2% internacional. Como se evidencia en la siguiente ilustración.

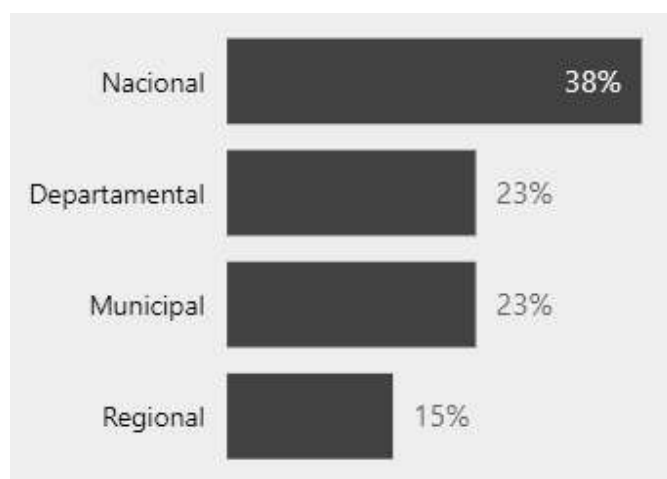
Ilustración 18 Cobertura



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI – 2024

En la caracterización general se evidencia que, del relacionamiento con personas jurídicas, el 38% tienen cobertura nacional, mientras que el 23% departamental, seguido por 23% municipal y 15% regional. Como se evidencia en la siguiente ilustración.

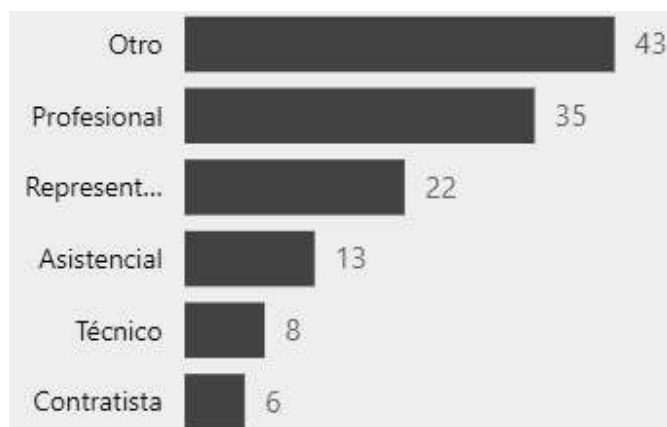
Ilustración 19 Cobertura - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

Respecto del perfil de las personas que interactúan con la Procuraduría, en la caracterización general se evidencia que 35 personas son profesionales, 22 representan legalmente a las personas jurídicas, 13 personas tienen un perfil asistencial, seguido por 8 personas con perfil técnico y 6 contratistas. Es clave mencionar que 43 personas tienen un perfil diferente a las opciones anteriormente relacionados. Como se evidencia en la siguiente ilustración.

Ilustración 20 Perfil de la persona que interactúa con al PGN



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI – 2024

En comparación con el grupo de oficinas piloto, se evidencia que, de las 13 personas jurídicas caracterizadas, en la misma proporción corresponden a profesionales, y del nivel asistencial. Es clave mencionar que 3 personas tienen un perfil diferente a las opciones anteriormente relacionados. Como se evidencia en la siguiente ilustración.

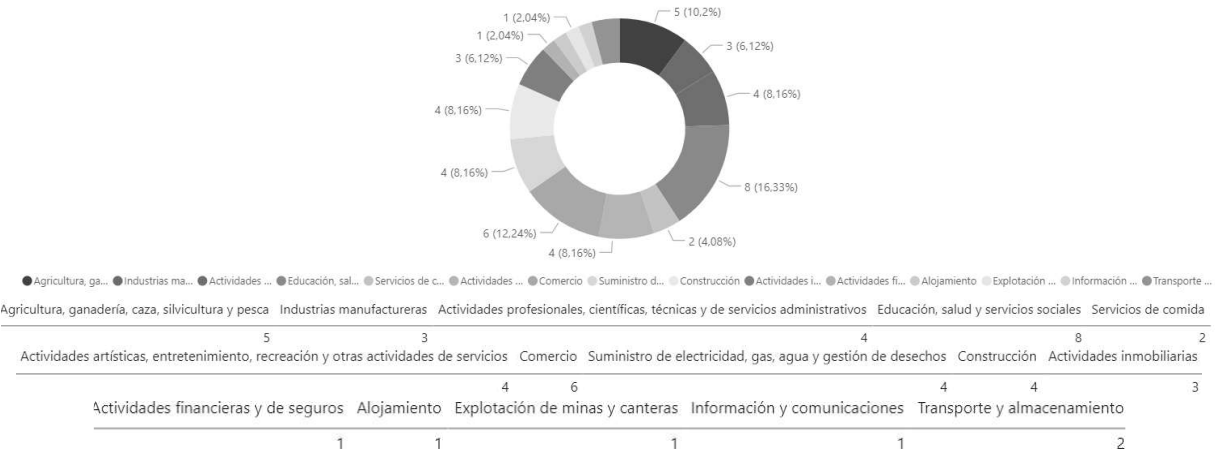
Ilustración 21 Perfil de la persona que interactúa con el PGN - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

En relación con la actividad económica de las personas jurídicas que interactúan con la Procuraduría, en la caracterización general se evidencia que 16% tiene como actividad principal la educación, salud y servicios sociales, seguido con el 12% comercio y con un 8% el suministro de gas, agua y gestión de desechos, así mismo actividades artísticas, de entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios y actividades profesionales, científicas, técnicas y de servicios administrativos. Como se evidencia en la siguiente ilustración.

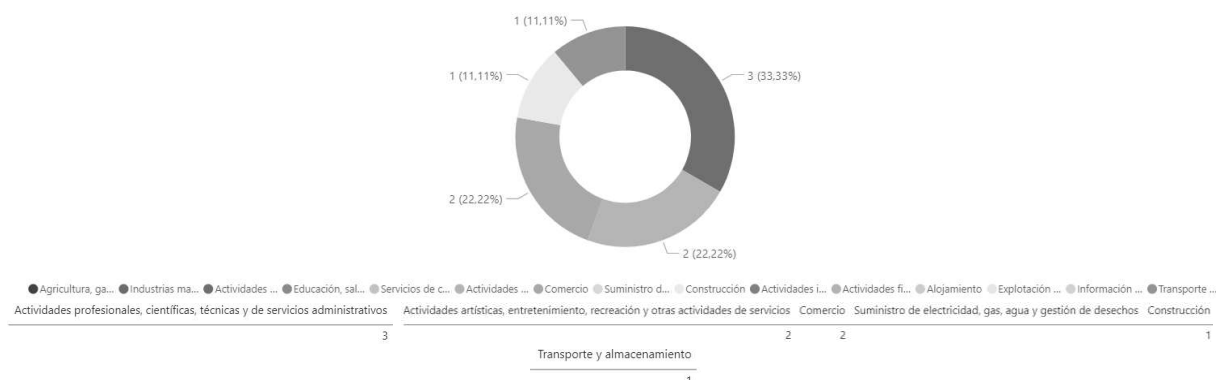
Ilustración 22 Actividad económica



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

En comparación con la caracterización de las oficinas piloto, se evidencia que 33% tiene como actividad principal actividades profesionales, científicas, técnicas y de servicios administrativos, seguido con el 22% comercio y así mismo actividades artísticas, de entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios y con 11% construcción y transporte y almacenamiento. Como se evidencia en la siguiente ilustración.

Ilustración 23 Actividad económica - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

I.5. CONCLUSIONES

- Con el análisis de los resultados de caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés de la Procuraduría se revela que el departamento/ciudad de residencia con mayor concentración es Bogotá, seguido por Valle del Cauca, Antioquia, Santander y Atlántico, en similares condiciones se evidencia los resultados de las oficinas piloto, que además deja ver la relación directa con el compromiso y esfuerzo de los equipos de trabajo en estos territorios para la aplicación de los instrumentos con la ciudadanía.
- Así mismo los resultados de la caracterización nacional y los de las oficinas piloto, evidencian un mayor relacionamiento con hombres con un promedio del 54%, que con mujeres con un 44%, y un 2% de la ciudadanía prefirió no decir su sexo. Adicionalmente se evidencia que los usuarios, ciudadanía y grupos que interactúan con la Procuraduría en su mayoría son población vulnerable cabeza de hogar, desplazados, víctimas, migrantes, negros, afrocolombianos, personas con discapacidad e indígenas, en su respectivo orden.
- La mayoría de la ciudadanía que interactúa con la Procuraduría son adultos (de 29 a 59 años), seguido por jóvenes (entre 18 a 28 años), con nivel educativo universitario y medio (10.o – 11.o). Estos dos grupos muestran una fuerte preferencia por el canal presencial y en línea, específicamente la visita a la entidad y la consulta de la página web. Al realizar algunos cruces de los resultados de las variables recolectadas con los distintos segmentos de usuarios, se identifica tres grupos principales: adultos universitarios y algunos con posgrado (45%), jóvenes técnicos y con educación media (29%) y personas mayores con educación básica primaria (24%).
- El análisis de las personas jurídica demuestra que el relacionamiento de la Procuraduría se realiza con entidades públicas, que pertenecen a la rama ejecutiva y organismos de control, en su mayoría con cobertura municipal, desarrollando actividades económicas principalmente de educación, salud y servicios sociales, comercio, y actividades artísticas, recreación y actividades de servicio.

I.6. RECOMENDACIONES

- Integrar fuentes y variables de información a través de los sistemas de la entidad, así mismo sistematizar los resultados de las caracterizaciones a través de instrumentos dinámicos como los

tableros de powerBI, para facilitar el análisis, planeación y seguimiento del relacionamiento institucional en cumplimiento de la misionalidad de la Procuraduría, facilitando el proceso de atención a los usuarios, ciudadanía y los diferentes grupos de interés.

- Definir lineamientos de trabajo conjunto frente a los procesos institucionales en la atención a la ciudadanía, facilitando instrumentos o procesos estándar, capacitación y actualizaciones que mejoren la atención de la entidad y faciliten la sistematización de la información requerida para el análisis de los grupos de interés.
- Vigencia a vigencia profundizar en el alcance, las variables de medición y los niveles de conocimiento y caracterización, a partir de los enfoques diferenciales, la visión territorial y la interseccionalidad que aporte al fortalecimiento del modelo de atención de la Procuraduría.
- Fortalecer los canales de atención dispuestos por la entidad, para garantizar el acceso, a partir de las características y preferencias ciudadanas, y diseñar nuevos mecanismos como la mensajería instantánea de la aplicación WhatsApp, para aquella ciudadanía que no se familiariza o no tiene acceso a los dispositivos electrónicos, a la conexión a internet y la interfaz web. Así mismo diseñar mecanismos para la atención a grupos de interés como los pueblos indígenas, reconociendo su ubicación geográfica, la distancia para trasladarse a las oficinas de la entidad y la brecha tecnológica.
- Definir y difundir los canales virtuales para la interacción con la ciudadanía, a nivel territorial se evidencia la preferencia por el uso de correo electrónico, sin embargo, estos son enviados a las cuentas de los servidores de las oficinas provinciales y regionales, posiblemente sin que estas peticiones queden registradas en los sistemas de información de la entidad y con limitaciones de seguimiento por parte de los peticionarios.
- Actualización y de ser necesario modernización de la página web, a fin de mejorar la accesibilidad de todos, automatizando la inscripción del documento de identidad en línea para la expedición de los Certificados de Antecedentes Disciplinarios por primera vez.
- Se recomienda diseñar campañas de comunicación en lenguaje claro y con servicios específicos para cada grupo, enfocándose en sus características y necesidades particulares.

2. RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

2.1. OBJETIVOS

General:

fortalecer a la Procuraduría General de Nación en la experiencia de relacionamiento y contribuir en la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía a través de un servicio excepcional de manera ágil, humana e innovadora.

Específicos:

- Mejorar el relacionamiento y los espacios de participación con enfoque diferencial y territorial.
- Identificar acciones para facilitar el acceso de manera excepcional, ágil, humana e innovadora de la ciudadanía a los servicios de la Procuraduría.
- Fortalecer las estrategias de comunicación, acceso a la información y de lenguaje claro de la Procuraduría.

2.2. FICHA TÉCNICA

Periodo estudio	4 de febrero al 31 de marzo y del 12 al 26 de junio de 2024
Alcance	El alcance del estudio es nacional. Para la aplicación del instrumento de recolección de información se acompañó de forma presencial a 8 oficinas de la Procuraduría como grupo piloto (Sede Central, 2 Oficinas Distritales, Regionales Atlántico, Valle del Cauca, y Guaviare y Provinciales Cali y Valle de Aburra) y de forma virtual a las demás oficina provincial y regional.
Diseño muestral:	La unidad de muestra del estudio son la ciudadanía, usuarios o grupos de interés que han interactuado con la PGN para la presentación de cualquier tipo de PQRSDF y que están registradas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad. El sistema de gestión documental registra las solicitudes que han sido presentadas directamente desde la sede electrónica de la entidad y las que se generan por atención presencial en oficinas de la Procuraduría.
Universo del estudio:	442.618 que corresponde a la totalidad de la ciudadanía que presentaron solicitudes en el segundo semestre de 2023 y que están registradas en el Sistema de Gestión Documental de la Procuraduría.
Tipo de muestra:	Muestreo aleatorio simple, Probabilidad de ser escogido p= 50%, Error estándar e= 5%
Tamaño de muestra:	400 es el número de muestra mínimo para asegurar representatividad, no obstante, la muestra real de ciudadanía que diligenciaron la encuesta fue de 1047, lo que garantiza representatividad a nivel nacional. No se contempla representatividad a nivel de oficinas piloto.

Instrumentos de recolección de información:	Encuesta en formato Google forms o cuestionario en físico para aplicación en punto de atención.
Cantidad realizada	1047 personas (estudio cobertura nacional) 417 personas (estudio grupo oficinas piloto)
Instrumentos	Encuesta integrada y encuesta de medición de la satisfacción (formato impreso y en línea)
Fuentes	• Aplicación en canal presencial, a través de la aplicación del instrumento impreso, en línea o a través del escaneo del código QR. • Envío a través de correo electrónico, a la ciudadanía que interactuó con la Procuraduría durante el segundo semestre de 2023, base del sistema de gestión documental de la Procuraduría.

2.3. METODOLOGÍA

Para realizar el ejercicio de medición de la satisfacción de la ciudadanía y los grupos de interés de la PGN se llevó a cabo los siguientes 5 pasos:

Ilustración 24 Pasos para la Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía



Fuente: Elaboración propia

Se hizo la planeación de la medición, inicialmente se identificaron las necesidades de información, con el liderazgo de la División de Relacionamiento con el Ciudadano, así mismo se establecieron los objetivos y el alcance de esta y se priorizaron los indicadores² y con ello se establecieron las variables. Se establecieron enlaces en las oficinas central, distritales, así como en las regionales y provinciales de la entidad para abarcar la cobertura geográfica de la entidad y lograr una muestra representativa.

Se elaboraron varios instrumentos a partir de los objetivos de la medición, los indicadores y variables escogidas en el paso anterior, que fueron modificados para disminuir el número de variables, simplificar el lenguaje y las fuentes de información, finalmente se estableció realizar una encuesta integrada (de

² Se recomienda tomar como base los “Indicadores de Evaluación y Mejoramiento” definidos en el [Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación](#), 2020, en la página 141.

caracterización y medición y una simplificada con cinco preguntas, la primera para aplicar a través de medios virtuales y la segunda a través de los enlaces de las oficinas de la Procuraduría.

Para la primera se definió que se usaría la base de datos del sistema de información de la entidad, con los contactos del segundo semestre del 2023, enviando los instrumentos vía correo electrónico, mientras que se usaría la encuesta simplificada en el canal presencial, en las oficinas de la entidad. Es clave mencionar que se diseñó el cuestionario en Google Forms, se generó el código QR así como las encuestas impresas para uso en los espacios presenciales de relacionamiento con la ciudadanía.

Para el levantamiento de información se realizaron capacitaciones virtuales y presenciales sobre los instrumentos, así como los tiempos definidos para esta actividad, dado algunas dinámicas institucionales (festividades navideñas y vacaciones) el estudio inició del 4 de febrero al 31 de marzo de 2024.

Durante el tiempo de levantamiento de información se realizó seguimiento, semana a semana se validó el procesamiento de la información y se informó a los enlaces de atención a la ciudadanía en la oficina central, las distritales, regionales y provinciales, con la coordinación de estos ejercicios en cabeza de la División de Relacionamiento con el Ciudadano y con el liderazgo del despacho del Viceprocurador

Con el cierre del periodo de levantamiento de información, y dado la baja cantidad de instrumentos aplicados por las oficinas del grupo piloto, se abrió una segunda ventana de estudio del 12 al 26 de junio de 2024, se validó y procesó la información, verificando cada fuente, canal y mecanismo la calidad de la información recolecta, cruce los datos levantados en las variables priorizadas, limpieza de las bases de datos, se eliminó la información incompleta y aquella ingresada de manera errada. Con la información que resultó de este estudio, se construyó el tablero en PowerBI con la síntesis por cada una de las variables, y que condensa por cada canal la medición de la satisfacción.

Posterior a la validación y aprobación de los resultados, se diseñará y desarrollarán los espacios de socialización de los resultados y de difusión de la metodología para realizar las mediciones en las siguientes vigencias.

Se recomienda que, con el apoyo del Equipo de la Oficina de Prensa, se diseñe una campaña de comunicación para socializar y promover el uso de los resultados de la medición, a través de capsulas con información clave (atractiva, accesible y usable), boletines, entre otros, que llegue a todos los servidores a nivel nacional, a través de los diferentes canales de comunicación interna, entre ellos el correo electrónico, carteleras, etc.

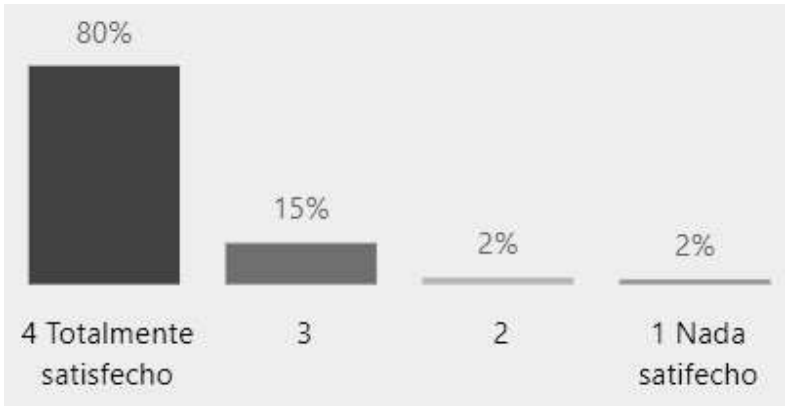
2.4. RESULTADOS

A continuación, se relacionan los principales resultados de la medición de satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés que se relacionan con la Procuraduría, se hace un comparativo entre los resultados obtenidos a nivel general (personas encuestadas a través de correo electrónico y en las oficinas NO piloto de la Procuraduría) y los encontrados en el ejercicio del grupo de oficinas piloto (encuestas realizadas en por medio presencial y correo electrónico en la sede central, las dos oficinas distritales, las regionales Atlántico, Valle del Cauca, y Guaviare, y las provinciales de Cali y del Valle de Aburra).

Estos resultados pueden ser consultados de manera dinámica a través del tablero de Relacionamento de la Procuraduría General de la Nación, que puede consultar accediendo a través de este [enlace](#).

Esta medición se hace con la participación de 1047 personas a nivel nacional de las cuales 417 personas fueron encuestadas en las oficinas piloto. A nivel nacional, el 95% de las personas indicaron estar satisfechos con la atención brindada por la Procuraduría, mientras que un 5% restante indicó su insatisfacción en la interacción con la entidad. En la siguiente ilustración se presentan dichos resultados:

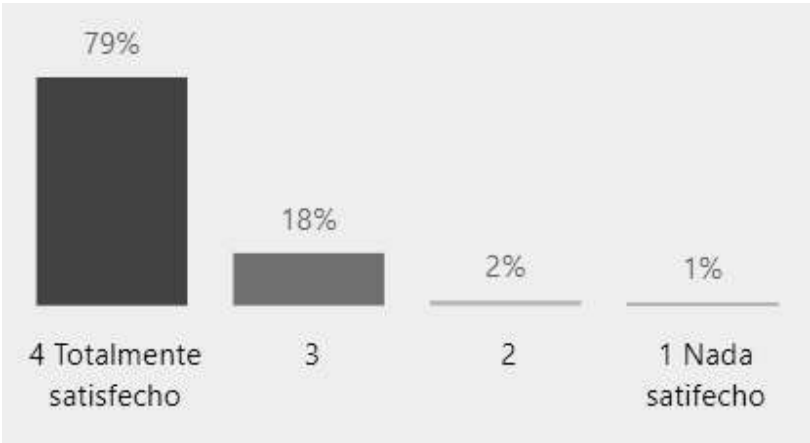
Ilustración 25 Nivel de satisfacción con la atención de la PGN



Fuente: Tablero de Relacionamento PNG PowerBI - 2024

En comparación con el nivel de satisfacción de la ciudadanía que se relacionó con el grupo de oficinas piloto de la PGN, se evidencia un comportamiento similar con un 97% de las personas indicaron estar satisfechos con la atención brindada por la Procuraduría, mientras que un 3% restante indicó su insatisfacción en la interacción con la entidad. En la siguiente ilustración se presentan dichos resultados:

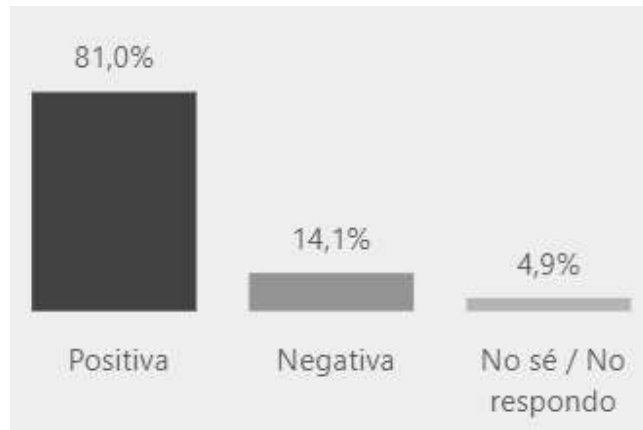
Ilustración 26 Nivel de satisfacción con la atención - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamento PNG PowerBI - 2024

En la medición realizada a nivel nacional se evidencia que el 81% de la ciudadanía opina que su experiencia de relacionamiento con la Procuraduría es positiva, mientras que un 14% indicó que su experiencia con la entidad fue negativa y el 5% dio respuesta. En la siguiente ilustración se presentan dichos resultados:

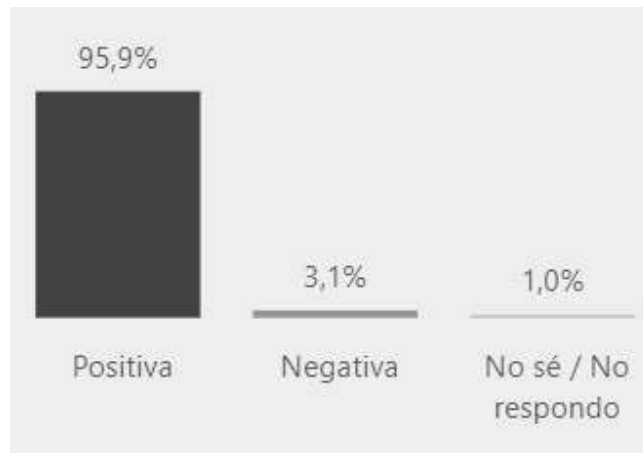
Ilustración 27 Experiencia con la PGN



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

Mientras que, en el grupo de las oficinas piloto, se evidencia una mejor evaluación ciudadana, con un 96% de las personas indicaron que su experiencia de relacionamiento con la Procuraduría fue positiva, mientras que 3% indicó que su experiencia de interacción con la entidad fue negativa y un 1% no dio respuesta. En la siguiente ilustración se presentan dichos resultados:

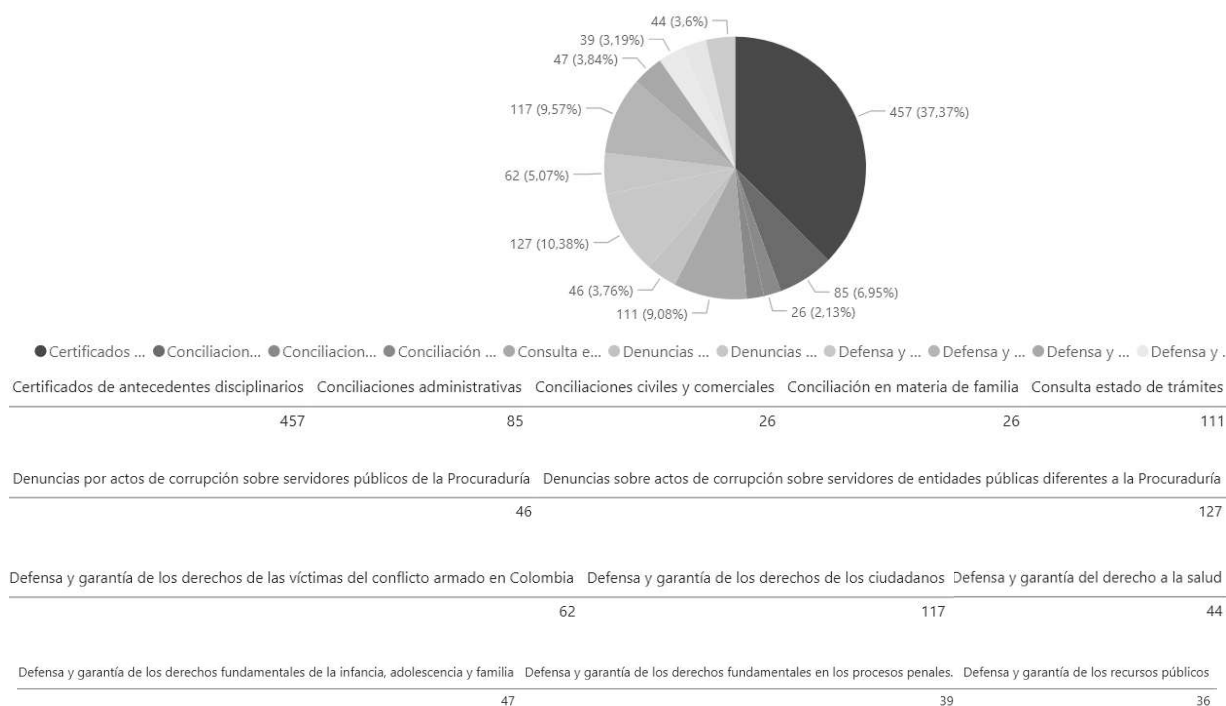
Ilustración 28 Experiencia con la PGN - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

A nivel nacional se evidencia que el 37% de la ciudadanía accedió al certificado de antecedentes disciplinarios, mientras que 10% interpuso denuncias por actos de corrupción sobre servidores de entidades públicas diferentes a la Procuraduría, el 10% al servicio de defensa y asesoría de los derechos de los ciudadanos, un 9% a la consultó el estado de su trámite. En la siguiente ilustración se presentan dichos resultados:

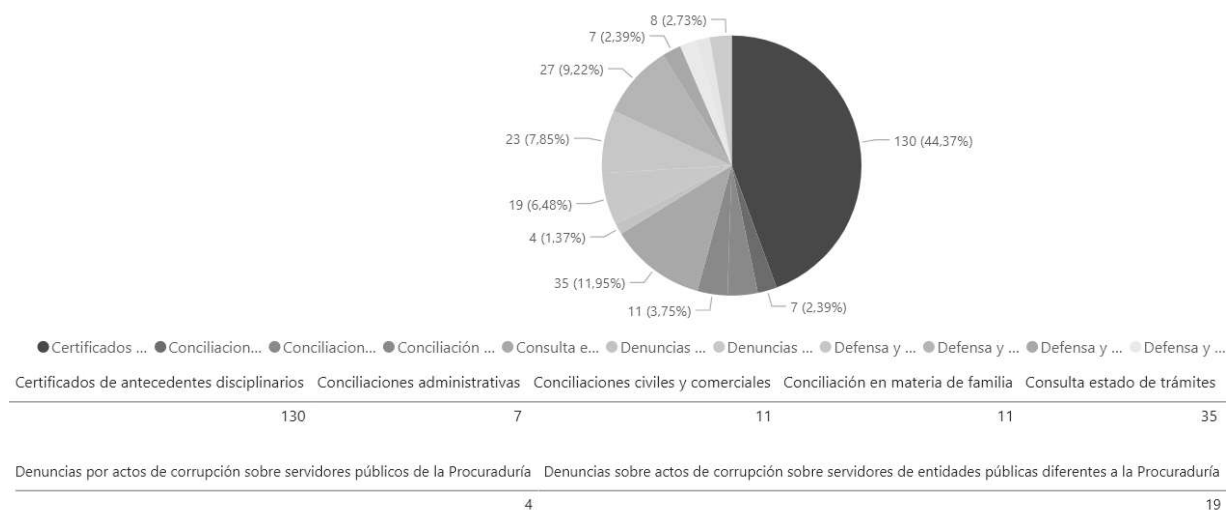
Ilustración 29 Gestión realizada ante la PGN



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

En similares condiciones en el grupo de las oficinas piloto se evidencia que el 44% de la ciudadanía accedió al certificado de antecedentes disciplinarios, mientras que un 12% a la consultó el estado de su trámite, el 9% al servicio de defensa y asesoría de los derechos de los ciudadanos y un 8% al servicio de defensa y asesoría de los derechos de las víctimas del conflicto armado en Colombia. En la siguiente ilustración se presentan dichos resultados:

Ilustración 30 Gestión realizada ante la PGN - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

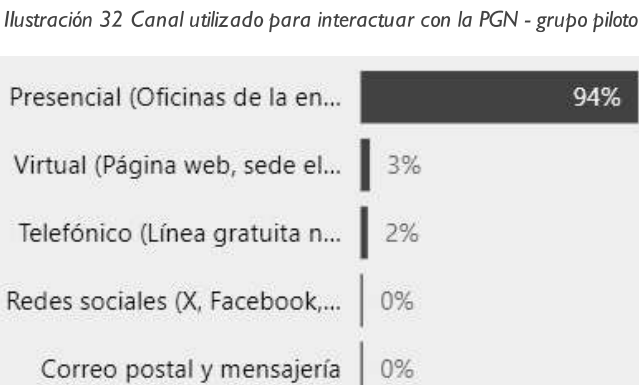
A nivel nacional se evidencia la preferencia por el uso del canal presencial que el 55%, mientras que el 37% de la ciudadanía que aportó a la evaluación interactuó a través del canal virtual, el 4% por correo postal y mensajería, el 3% se relacionó a través de las líneas telefónicas y 2% prefirió las redes sociales de la entidad. En la siguiente ilustración se presentan dichos resultados:

Ilustración 31 Canal utilizado para interactuar con la PGN



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

En comparación el comportamiento del grupo de oficinas piloto, se evidencia la preferencia por los tres canales de atención clásicos de la entidad (presencial, virtual y telefónico), con el siguiente resultado de preferencia: en el canal presencial que el 94%, virtual 3% y telefónico 2%. En la siguiente ilustración se presentan dichos resultados:



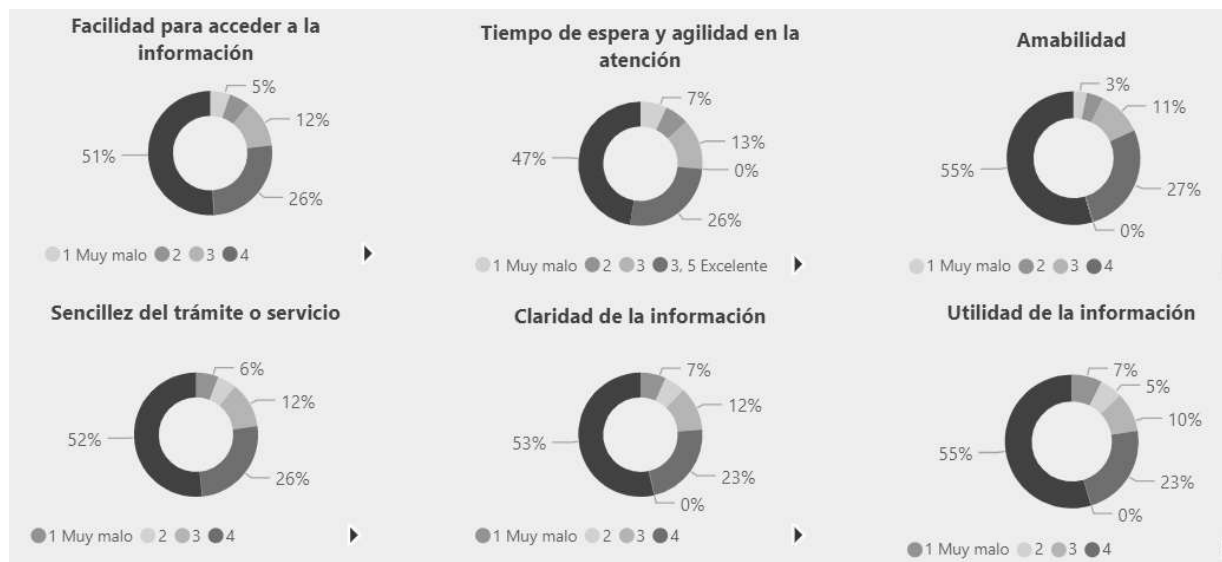
Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

En la calificación de los aspectos relacionados con la atención que brinda la Procuraduría, a nivel nacional se evidencia que:

- En la **facilidad del acceder a la información** el 77% de las personas encuestadas indican que fue fácil, mientras que el 23% restante presentó dificultades.
- Respecto al **tiempo de espera** el 74% de las personas encuestadas opinan estar satisfechas, mientras que el 26% califican negativamente este aspecto.
- El 83% evalúan que la **atención recibida es amable**, y el 17% tiene alguna insatisfacción en el relacionamiento con la entidad.
- El 78% de la ciudadanía opinan que el **trámite o servicio realizado con la PNG es sencillo**, mientras que el 22% refiere que es complejo.
- En relación con la **claridad de la información** entregada por la PGN, el 77% de los encuestados opinan que es clara, mientras el 23% encontraron algunas dificultades para su comprensión.
- Respecto a la utilidad de la información entregada por la Procuraduría el 79% de los encuestados la encuentran útil, mientras que el 21% tienen alguna insatisfacción.

En la siguiente ilustración se presentan dichos resultados:

Ilustración 33 Calificación de los aspectos de la atención PGN



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI – 2024

Mientras que, en el grupo de oficinas piloto, en la calificación de los aspectos relacionados con la atención que brinda la Procuraduría, se evidencia que:

- Es **fácil acceder a la información** con un 91%, mientras que el 9% restante presentó dificultades.
- Respecto al **tiempo de espera** el 86% de las personas encuestadas opinan estar satisfechas, mientras que el 14% califican negativamente este aspecto.
- El 95% evalúan que la **atención recibida es amable**, y el 5% tiene alguna insatisfacción en el relacionamiento con la entidad.
- El 90% de la ciudadanía opinan que el **trámite o servicio realizado con la PNG es sencillo**, mientras que el 10% refiere que es complejo.

- En relación con la **claridad de la información** entregada por la PGN, el 91% de los encuestados opinan que es clara, mientras el 9% encontraron algunas dificultades para su comprensión.
- Respecto a la utilidad de la información entregada por la Procuraduría el 92% de los encuestados la encuentran útil, mientras que el 8% tienen alguna insatisfacción.

Ilustración 34 Calificación de los aspectos de la atención PGN - grupo piloto



Fuente: Tablero de Relacionamiento PNG PowerBI - 2024

2.5. CONCLUSIONES

- El nivel general de satisfacción de la ciudadanía que interactúa con la Procuraduría es alto, con un índice de satisfacción del 96%. Los factores más valorados en la medición nacional son la amabilidad del personal y la sencillez de los trámites, mientras que como resultado de las oficinas piloto se evidencia la mayor valoración sobre la amabilidad y la utilidad de la información entrega por la entidad. No obstante, se evidencia insatisfacción y áreas de mejora como la facilidad para acceder a la información, el tiempo de espera y la agilidad en la atención, así como la claridad de información entregada por la Procuraduría.
- Los comentarios cualitativos destacan la necesidad de una mayor digitalización de los servicios y la simplificación de los procedimientos burocráticos. Los ciudadanos también han señalado la falta de información actualizada en el sitio web oficial y limitaciones para realizar el trámite completo a través de este canal de atención.
- Se evidencia una valoración positiva sobre el relacionamiento con la PGN más acentuado en el ejercicio con las oficinas piloto con un 96%, mientras que a nivel nacional alcanzó una calificación del 81%. En similares condiciones fue el comportamiento de evaluación sobre los aspectos de facilidad de acceso, tiempo de espera y agilidad, amabilidad, sencillez del trámite, claridad y utilidad de la información, donde se logró una valoración del 90% con las oficinas piloto y 77% en promedio del estudio a nivel nacional.

- Así mismo los resultados de la medición tanto en nación como en las oficinas piloto evidencian que la gestión que más solicita la ciudadanía ante la PGN es el Certificado de Antecedentes Disciplinarios, seguido por las conocer el estado de avance de un trámite y denuncias sobre actos de corrupción de servidores de otras entidades públicas. A nivel de preferencia de canal a nivel nacional se inclinan por el presencial, seguido del virtual.

2.6. RECOMENDACIONES

- Con el respaldo de la alta dirección, diseñar lineamientos, definir perfiles y funciones, estrategias y acciones de articulación para el trabajo asociativo entre los diferentes dependencias y oficinas (sede central, distritales, regionales y provinciales) de la entidad, con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía, con visión territorial y enfoque diferencial, facilitando la recolección de información de calidad, ligada a las necesidades de los grupos de interés.
- Consolidar una base de datos y capitalizar ejercicios de medición que se estén haciendo de manera desagregada, para facilitar en el futuro la obtención de información histórica sobre cada uno de los grupos de valor de la entidad.
- Diseñar e implementar acciones de capacitación y fortalecimiento de habilidades del talento humano de la entidad entorno a la atención de la ciudadanía, con énfasis en el modelo de atención, los procesos, sistemas de información, comunicación asertiva y lenguaje claro, humanización del servicio y los tiempos y atributos de las respuestas a la ciudadanía.
- Optimizar el procedimiento de entrega de las respuestas de la entidad, identificando la preferencia para el envío de estas a través de correo electrónico, como una primera opción para disminuir los costos de traslado cara a la ciudadanía.
- Simplificar el proceso de registro de denuncias de corrupción, actualmente la ciudadanía indica que es complicado, y garantizar que este servicio esté disponible virtualmente, para quienes quieren denunciar de manera anónima.
- Generar acciones de comunicación frente a la difusión de los servicios que presta la Procuraduría, las rutas de acceso, costos y requisitos, facilitando el entendimiento de cualquier tipo de población, disminuyendo la intermediación a través de tramitadores, haciendo a la entidad más cercana a las comunidades y aterrizando la expectativa de la ciudadanía para que este alineada con el alcance institucional.
- Diseñar, implementar y difundir las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, que permitan la interacción social con los territorios donde hace presencia permanente la entidad y desarrollar acciones de desconcentración de la oferta, de manera itinerante.